Guide de l'acheteur public en matière de qualité
proposé par le groupe de coordination pour la coordination de la qualité et adopté le 15 septembre 1998
par la section technique de la Commission centrale des marchés

RECOMMANDATION

Ce document est destiné à servir de guide aux acheteurs publics en matière de qualité. Il fournit des conseils auxquels pourront se référer ces acheteurs pour passer leurs contrats dans les conditions imposées par la concurrence. Il ne constitue pas un texte à caractère réglementaire et ne saurait se substituer aux textes et lois en vigueur, il ne doit pas être considéré comme un cadre rigide lors de la préparation des clauses des marchés.

Ce guide est en trois parties :

- la première explicite différents concepts du domaine de la qualité ;
- la seconde donne des conseils pratiques à l'acheteur sur la façon d'intégrer la démarche qualité aux différentes phases de l'achat ;
- la troisième donne quelques exemples d'applications concrètes.

Le présent avis sera publié :

- sans la recommandation dans « Marchés publics, la revue de l'achat public » ;
- avec la recommandation au *Bulletin officiel* de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Guide B1-9 en matière de qualité
proposé par le Groupe de coordination pour la construction de la qualité (GCCQ)
et adopté le 15 septembre 1998 par la section technique de la Commission centrale des marchés

CIRCULAIRE DE PRÉSENTATION

Devant l'intérêt croissant pour la qualité, il était apparu dès le début des années 1990 indispensable de mettre un guide pratique à la disposition des acheteurs publics.

Une première édition de ce guide, parue en 1994, avait pour objet de familiariser les acheteurs avec les concepts de qualité et d'assurance de la qualité.

La présente édition, profondément remaniée, a pour objet, d'une part, de mettre à jour les concepts de qualité dans un environnement mondial en rapide évolution, d'autre part, de présenter des conseils pratiques à l'acheteur public. Celui-ci doit en effet adapter judicieusement ses exigences en matière de qualité et les moyens qu'il y consacre à la nature du produit acheté et à son utilisation prévue, de façon à réaliser le meilleur achat possible. A cet effet les conseils pratiques sont illustrés par des exemples d'application.

Ce guide peut également être utilisé avec profit par tous les acteurs participant à l'approvisionnement et concourant à l'optimisation du produit depuis la définition du besoin jusqu'au retour d'expérience tiré de son utilisation.

Ire PARTIE

CONCEPTS ET CHAMPS D'APPLICATION

INTRODUCTION

Les différents concepts de la qualité viennent d'évoluer très profondément à la suite d'un important travail normatif de l'ISO (International Standardization Organization) dans le domaine de la qualité et de son management. La création de référentiels pour les entités certifiées et de normes pour la certification entraîne la multiplication des certificats tandis qu'une nouvelle réglementation technique européenne s'impose progressivement. L'objectif de la 1re partie de ce guide est de faire le point de la situation actuelle.

1.1. *Généralités sur la qualité et l'assurance de la qualité*

1.1.1. *La qualité*

La qualité est définie par la norme NF EN ISO 8402 de 1994 :

« Ensemble des propriétés et caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites. »

Le terme « entité » a un sens général :

- produit matériel : objet, travaux ;
- produit immatériel : service, logiciel, conception, mode d'emploi ;
- activité, processus, procédé ;
- organisme, entreprise ;
- système ;
- personne ;
- ou une combinaison de ce qui précède.

Il convient de rappeler que le terme « produit » (souvent désigné dans les marchés publics par « prestation ») peut aussi être utilisé dans une acception très générale d'objet, article, composant, matériau, processus, fourniture, ensemble, matériel, système, travaux, installation, service, prestation d'étude (ou prestation intellectuelle), logiciel, etc., sans oublier que les services ou « prestations associées » (au sens des normes ISO 9000), tels que la documentation technique d'emploi et de maintenance et le service après-vente sont parties intégrantes du produit et constituent un élément important de sa qualité.

L'expression « besoins implicites » signifie que la qualité d'un produit ne se limite pas à la seule satisfaction des besoins exprimés, mais s'étend à celle des besoins implicites et allant de soi que l'utilisateur ou l'acheteur n'a pas jugé utile d'exprimer.

L'obtention de la qualité et son maintien, c'est-à-dire la maîtrise de la qualité, constituent une composante du management de la qualité, donc du management interne du fournisseur, et un facteur déterminant de sa compétitivité. Les bénéfices de ce management sont multiples : maîtrise des coûts de production, possibilité d'allègement des contrôles, diminution des dépenses dues à la non-qualité, meilleure fiabilité du produit, délais plus sûrs, etc.

1.1.2. *L'assurance de la qualité*

L'assurance de la qualité est définie par la norme NF EN ISO 8402 de 1994 :

« Ensemble des activités préétablies et systématiques mises en oeuvre dans le cadre du système qualité, et démontrées en tant que de besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la qualité. »

L'assurance de la qualité repose principalement sur des procédures d'organisation fixant les responsabilités, sur la compétence des personnes et sur la conduite d'actions correctives permettant d'éviter le renouvellement de non-conformités.

Vers 1950 les Etats-Unis, confrontés aux problèmes de la sécurité et de la disponibilité des équipements aérospatiaux, nucléaires et militaires, lancent un nouveau concept dans le secteur de l'armement. L'idée est simple : au lieu de réunir un corps de nombreux contrôleurs ou inspecteurs pour vérifier la conformité de chaque pièce, il suffit de vérifier que l'organisation de l'entreprise du fournisseur c'est-à-dire son « système qualité » est bien adaptée et lui confère la maîtrise de son processus de production et du contrôle de conformité aux exigences spécifiées. Si le client a eu satisfaction avec une première pièce et si grâce à des évaluations de l'entreprise (manuel d'assurance qualité, résultats d'audit) il a acquis la confiance dans l'organisation, il est fondé à compter sur la qualité des pièces suivantes.

L'assurance de la qualité pénètre en France dans les années 1960, grâce aux programmes d'armement de l'OTAN et à l'occasion du premier satellite français FR 1 réalisé par le CNES et mis sur orbite par la NASA. Elle prend une place importante notamment dans la construction des centrales nucléaires. Mais elle n'est exigée que pour certains marchés et il faut attendre le succès des normes NF EN ISO 9001, 9002, 9003 publiées en 1987 pour que son application dans les relations client/fournisseur s'étende progressivement à tous les secteurs industriels et qu'elle soit de plus en plus reconnue en tant qu'« outil de bonne gestion ».

En 1994, les normes ISO 9001, 9002, 9003 ont été révisées et complétées sur des points mineurs. Une réforme plus profonde est en préparation : elle pourrait aboutir à une norme ISO 9001 unique : le principe consiste à identifier ceux des processus de conception et de réalisation d'un produit qui conditionnent la conformité de ce produit. La nouvelle norme serait relative à l'assurance de la qualité des processus ainsi identifiés.

Le système qualité mis en place par un fournisseur, en principe selon l'une des normes ISO 9001, 9002 ou 9003, peut découler :

- de l'initiative du fournisseur qui désire créer et livrer un produit de qualité, donner confiance à ses clients existants ou potentiels, nationaux ou étrangers, et même s'imposer des obligations plus générales de management de la qualité, notamment dans le cadre de la norme NF EN ISO 9004-1 ;
- de la demande d'un client qui désire non seulement recevoir un produit conforme aux spécifications mais avoir l'assurance que le fournisseur prend les dispositions d'organisation nécessaires pour le maintien de la qualité du produit ;
- d'une exigence réglementaire.

Outre les dispositions générales adoptées par l'entreprise pour l'ensemble de ses activités, des dispositions particulières sont souvent nécessaires pour des prestations spécifiques telles que des travaux.

La distinction entre les différents types de documents d'organisation relatifs à la politique de la qualité de l'entreprise est explicitée dans le tableau ci-dessous :

	DÉMARCHE VOLONTARISTE à objectifs internes (ISO 9004) (documents internes à l'entreprise	DÉMARCHE DE TYPE client-fournisseur (ISO 9001, 9002 ou 9003) (documents consultables par des tiers)
Dispositions générales de l'entreprise	Manuel qualité (ISO 10013 ou NFX 50-160) et procédures associées	Manuel d'assurance qualité (ISO 10013 ou NF X 50-160) et procédures associées)
Dispositions spécifiques à un produit (fourniture, travaux, service)	Plan qualité (ISO 10005)	Plan d'assurance qualité (NF X 50-164) exigible contractuellement

L'adéquation et l'application fidèle d'un système qualité sont appréciées au moyen d'audits internes effectués par l'entreprise elle-même et, le cas échéant, d'audits externes effectués par un client ou une tierce partie.

1.1.3. *La sûreté de fonctionnement*

La sûreté de fonctionnement est le maintien des caractéristiques d'un produit au cours de son cycle de vie. Elle recouvre cinq concepts :

Fiabilité

Aptitude d'un produit à accomplir une fonction requise, dans des conditions données, pendant un temps donné.

Maintenabilité

Aptitude d'un produit à être maintenu, ou rétabli, pendant un intervalle de temps donné, dans un état dans lequel il peut accomplir une fonction requise, lorsque l'exploitation et la maintenance sont accomplies dans des conditions données avec des procédures et des moyens prescrits (norme NF X 60-010).

La maintenabilité traduit donc l'aptitude d'un produit à être maintenu en fonction ou à reprendre sa fonction après défaillance.

Disponibilité

Aptitude d'un bien, sous les aspects combinés de sa fiabilité, de sa maintenabilité et de l'organisation de sa maintenance, à être en état d'accomplir une fonction requise dans des conditions de temps déterminées (norme NF X 60-010).

La disponibilité traduit donc l'aptitude d'un bien à fonctionner quand on en a besoin.

Soutien (logistique)

Ensemble des tâches exécutées sur un système et comprenant :

- le maintien ou le rétablissement de la disponibilité du système ;
- la mise à disposition de l'exploitant et des réparateurs divers, des articles de ravitaillement, de la documentation, des outillages, des moyens logistiques et de l'infrastructure dont ils ont besoin pour exécuter les tâches qui leur sont attribuées ;
- la formation des utilisateurs ;
- le suivi technique du système en service.

(Définition RG Aero 00040 du terme SOUTIEN.)

Sécurité

Absence de circonstance susceptible d'occasionner, avec une probabilité inacceptable, soit accident ou mort de personne, soit dégradation ou perte de bien.

La sécurité traduit donc l'aptitude du produit à éviter les événements indésirables pour le personnel, le public ou l'environnement.

Ces cinq concepts complémentaires permettent de quantifier les performances de fonctionnement d'un produit ou d'un système complexe. Par exemple, la fiabilité d'un système peut être déterminée à partir de la fiabilité de chacun de ses composants.

La sûreté de fonctionnement, outil de conception, est aussi utilisée en maintenance, pour le diagnostic, l'organisation de la maintenance et le soutien logistique.

L'Institut de sûreté de fonctionnement, rattaché au MFQ (voir annexe 10), est le fédérateur national en matière de sûreté de fonctionnement. Il diffuse notamment les méthodes et outils correspondants.

1.1.4. *Autres définitions*

Quelques définitions inspirées du guide 2 de l'ISO/CEI, de la norme ISO 8402 et des textes européens sont rappelées ci-après :

1. **Accréditation :** procédure par laquelle un organisme faisant autorité reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques. Egalement résultat de cette procédure.

2. **Agrément ou acceptation :** 1° voir homologation. 2° autorisation interne, décernée par une entreprise ou une administration pour l'utilisation d'un produit.

3. **Attestation :** terme très général désignant un document déclarant la véracité d'un fait. Egalement procédure d'instruction conduisant à cette déclaration.

4. **Audit qualité :** examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon effective et sont appropriés aux objectifs.

5. **Certification :** procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite (certificat) qu'un produit, un processus ou un service est conforme aux exigences spécifiées. Le résultat de la certification est le certificat.

6. **Contrôle :** activités consistant à mesurer, examiner, essayer ou passer au calibre une ou plusieurs caractéristiques d'une entité, et comparer les résultats aux exigences spécifiées en vue de déterminer si la conformité est obtenue pour chacune de ces caractéristiques.

7. **Déclaration de conformité du fournisseur :** procédure par laquelle un fournisseur donne une assurance écrite qu'un produit, un processus ou un service est conforme aux exigences spécifiées. Egalement résultat de cette procédure.

8. **Enregistrement :** procédure par laquelle un organisme indique les caractéristiques appropriées d'un produit, d'un processus ou d'un service, ou les qualités propres d'un organisme ou d'une personne, dans une liste disponible publiquement. Egalement résultat de la procédure.

Note : ce terme désigne dans certains pays des actions voisines de la certification.

9. **Evaluation qualité :** examen systématique en vue de déterminer dans quelle mesure une entité est capable de satisfaire aux exigences spécifiées.

10. **Homologation :** autorisation délivrée par un organisme officiel de commercialiser ou d'utiliser dans un but précisé ou dans des conditions prévues, un produit, un processus ou un service. Egalement procédure d'instruction de l'autorisation.

11. **Inspection :**

1° Au sens du guide 2 d'ISO/CEI : évaluation de la conformité par observation et jugement, accompagnés le cas échéant par des mesures, essais et passage au calibre (l'inspection est une activité de contrôle).

2° Equivalente à « surveillance de la qualité » au sens de la norme ISO 8402, pour le management et l'assurance de la qualité : supervision et vérification continues de l'état d'une entité et analyse des enregistrements afin de s'assurer que les exigences spécifiées sont satisfaites.

Note : le terme anglais « inspection » ne distingue pas contrôle et surveillance qui peuvent tous les deux être exercés par un « organisme d'inspection ».

12. **Management de la qualité :** ensemble des activités de la fonction générale de management qui déterminent la politique qualité, les objectifs et les responsabilités et les mettent en œuvre par des moyens tels que la planification de la qualité, la maîtrise de la qualité, l'assurance de la qualité et l'amélioration de la qualité, dans le cadre du système qualité.

13. **Management total de la qualité :** extension du concept de management de la qualité dans le sens de la recherche de l'excellence par une stratégie globale à long terme de motivation et de participation du personnel d'un organisme, dans son intérêt

et dans celui de son environnement. Il est souvent appelé « management par la qualité totale » ou plus communément « qualité totale », expression contestée à ne pas confondre avec l'absence totale de défaut.

Des « prix qualité » tels que le prix DEMING (JAPON), le prix MALCOM BALDRIGE (Etats-Unis), le prix européen de la qualité (EFQM), le prix français de la qualité, sont successivement apparus pour récompenser les meilleurs niveaux d'excellence des entreprises sur la base d'un référentiel « TQM » (Total Quality Management).

Depuis 1996, le prix français de la qualité est ouvert à toute entité de moins de 500 personnes : entreprise, établissement, service public et administration de l'Etat ou locale.

14. **Notification :** il n'existe pas encore de définition officielle. La notification est, en pratique, la désignation d'un organisme par les pouvoirs publics d'un Etat aux autres Etats européens de l'Union européenne, à la Commission européenne et à l'Association européenne de libre-échange (AELE) (voir organisme notifié).

15. **Organisation :** responsabilités, liaisons hiérarchiques et relations agencées selon une structure permettant à un organisme d'accomplir ses fonctions.

16. **Organisme notifié :** organisme identifié par un numéro unique ayant autorité, dans un domaine fixé de compétences, pour effectuer les interventions requises par les directives européennes d'harmonisation (voir notification).

17. **Qualification :** résultat de la démonstration qu'une entité est capable de répondre aux exigences spécifiées. La reconnaissance par un acheteur de la qualification d'un prototype est parfois appelée acceptation de type. Egalement procédure de cette démonstration.

18. **Système qualité :** ensemble de l'organisation, des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre le management de la qualité.

L'annexe 1 présente un tableau de comparaison de différents documents de reconnaissance d'aptitude et l'annexe 2 une liste d'organismes français et européens dans le domaine de la qualité.

1.2. *Contexte général de la réglementation et de la certification*

1.2.1. *Historique*

La volonté européenne de faciliter les échanges intracommunautaires et d'abolir les entraves techniques est ancienne et a inspiré de très nombreux textes de réglementation technique. Quelques étapes sont rappelées ci-après dans lesquelles la réglementation et la norme sont souvent étroitement associées. La réglementation et la certification s'appuient sur les normes.

En 1969, les membres nationaux de CEN/CENELEC (Comité européen de normalisation et Comité européen de normalisation électrotechnique), dont l'Association française de normalisation, passent un accord de « statu quo » par lequel ils s'engagent à ne publier pendant une période donnée aucune norme nationale nouvelle ou révisée qui ne soit entièrement conforme à une norme européenne EN existante ou en préparation.

La directive 98/34 du 22 juin 1998 qui remplace la directive 83/189/CEE, elle-même étendue et précisée par la directive 88/182/CEE du 22 mars 1988, institue une procédure d'information mutuelle dans le domaine des normes et des réglementations techniques.

De son côté, la jurisprudence de la Cour de justice européenne se fonde sur les articles 30 à 36 du traité de Rome, instituant la Communauté économique européenne, entré en vigueur le 19 janvier 1958. De l'arrêt célèbre du 20 février 1979, dit arrêt « cassis de Dijon », il résulte que tout produit légalement fabriqué dans un Etat membre doit en principe être admis sur le marché de tout autre Etat membre : c'est le principe de la reconnaissance mutuelle.

En 1981, un autre arrêt de la Cour établit qu'un Etat membre n'a pas le droit d'exiger des essais ou des analyses lorsque les mêmes essais ou analyses ont déjà été effectués dans un autre Etat membre et que les résultats peuvent être mis à sa disposition.

Pour créer un véritable marché unique, il est très rapidement apparu nécessaire d'accélérer le travail d'harmonisation des textes législatifs et réglementaires des Etats membres en matière technique. C'est pourquoi sous l'impulsion de la Commission des Communautés européennes, le Conseil des ministres adopte la résolution 85/C136/01 du 7 mai 1985 sur la « Nouvelle Approche » (*cf.* paragraphe 1.2.2) qui permet d'accélérer le processus législatif communautaire en limitant la réglementation européenne à la fixation d'exigences essentielles.

Une autre résolution 90/C10 en date du 21 décembre 1989 complète la Nouvelle Approche par une « Approche globale » en matière d'évaluation de la conformité (*cf.* paragraphe 1.2.2).

En 1990 est signé un mémorandum entre la CEE, l'AELE et CEN/CENELEC sur la création de l'Organisation européenne pour les essais et la certification : l'EOTC (European Organization for Testing and Certification). Cet organisme était chargé d'établir les règles d'accords de reconnaissance mutuelle entre organismes homologues européens et d'approuver ces accords. Cette fonction est désormais assurée par l'European Cooperation for Accreditation (EA).

1.2.2. *Attestation de conformité*

L'Approche globale en matière d'évaluation de la conformité fixe les orientations d'une politique européenne en matière de certification et d'essais.

Elle vise à compléter les exigences, réglementaires ou autres, sur les produits par la fixation des modalités qui peuvent être utilisées pour attester la conformité à ces exigences. Les modules de conformité (voir ci-après), conçus pour s'appliquer aux deux domaines réglementaire et non réglementaire (ou volontaire), ne sont utilisés en pratique que par le domaine réglementaire tandis que le domaine volontaire fait plutôt appel à des certificats.

Par ailleurs, le domaine réglementaire fait parfois appel au domaine volontaire. Les deux domaines sont donc imbriqués mais, pour la clarté de l'exposé, ils sont présentés séparément.

a) Le domaine réglementaire

Dans le cadre de la Nouvelle Approche, des directives européennes d'harmonisation technique fixent en termes qualitatifs les exigences essentielles de sécurité et d'intérêt collectif. Ces directives ne pouvant régir, dans le détail, les prescriptions et spécifications techniques, les exigences essentielles sont complétées et concrétisées par des normes, dites harmonisées, établies par les organismes européens de normalisation CEN-CENELEC-ETSI sur mandat de la Commission européenne.

L'Approche globale définit 8 modules de vérification de la conformité, A à H, (voir en annexe 3 le tableau extrait de la décision 93/465 du 22 juillet 1993) qui peuvent être utilisés seuls ou associés. Chaque module décrit les rôles respectifs du fabricant et du ou des organismes choisis par lui parmi les organismes notifiés. Trois de ces modules utilisent les modèles pour l'assurance de la qualité fixés par les normes ISO 9001, 9002 et 9003.

En général, une directive européenne d'harmonisation technique fixe le module imposé ou les modules autorisés parmi lesquels le fabricant peut choisir.

Toutefois, certaines directives d'harmonisation technique, antérieures à la décision 93/465 du Conseil sur les modules, notamment la directive 89/106 sur les produits de la construction, font appel à des modalités de vérification de la conformité différentes de celles définies par les modules.

Un marquage CE est désormais obligatoire pour tous les produits faisant l'objet d'une directive « Nouvelle Approche ». Tout fabricant ou importateur, qui veut vendre à l'intérieur du marché unique un produit couvert par une ou plusieurs direc-

tives européennes, doit attester la conformité de son produit aux exigences essentielles de toutes les directives applicables au produit. Les produits fabriqués dans les pays tiers extérieurs à l'Union européenne sont soumis exactement aux mêmes obligations que les produits d'origine communautaire et doivent porter le marquage CE dès lors qu'ils sont mis sur le marché européen.

Selon les cas, pour apposer ce marquage CE sur son produit, le fabricant doit réaliser lui-même, ou faire réaliser par un organisme notifié (*cf.* 1.1.4 [16]), des contrôles et essais qui permettent de vérifier la conformité du produit aux exigences des directives applicables. Le marquage CE est suivi, s'il y a lieu, du numéro d'identification de l'organisme notifié auquel il a été fait appel.

Bien que le marquage CE permette la libre circulation du produit dans les pays de l'Union européenne, les Etats membres conservent la latitude de faire réaliser des essais sur les produits mis sur le marché et de vérifier que ceux-ci satisfont bien aux exigences réglementaires. Il incombe en effet aux Etats la charge d'assurer, sur leur territoire, la sécurité des personnes, des animaux et des biens ainsi que le respect de l'environnement.

b) Le domaine volontaire

Le marquage CE sur un produit atteste seulement la conformité de ce produit aux exigences essentielles des directives européennes, ce qui, en général, ne donne aucune garantie sur les autres caractéristiques : performances du produit (normalisé ou non), modalités d'assurance de la qualité, fiabilité, durée de vie, etc.

Ces autres caractéristiques mettent très directement en jeu le savoir-faire et la compétitivité de fournisseurs concurrents et peuvent conduire à des produits ne rendant pas les mêmes services.

La certification répond au désir des fournisseurs de pouvoir à leur initiative démontrer, grâce à un certificat, la conformité d'une entité à des caractéristiques définies dans un référentiel. Ce domaine de la certification librement demandée est le domaine volontaire ; beaucoup plus large que le domaine réglementaire, il n'est pas limité aux produits.

1.3. *Certification et accréditation*

1.3.1. *Certification*

Le certificat d'essai atteste que l'échantillon du produit soumis à l'essai a donné lieu à un résultat conforme à un référentiel : norme ou spécification. Il est délivré par un laboratoire ou, s'il s'agit d'installation ou d'ensemble complexe, par un organisme d'inspection.

Les laboratoires et les organismes d'inspection établissent aussi des procès-verbaux d'essais, des rapports d'essai et des rapports d'inspection qui comportent les résultats détaillés de leurs essais ou de leurs inspections.

Les certificats d'étalonnage des appareils de mesure permettent d'assurer la traçabilité de leurs mesures et leur raccordement aux étalons primaires nationaux.

Parmi les autres domaines de certification, il convient de citer les principaux :

- la certification de produit industriel et de service qui s'appuie sur des contrôles du système de production du fabricant ou du prestataire de service et/ou des contrôles ou essais des produits, prestations de services et services eux-mêmes ; ces contrôles sont exercés par un organisme tiers, pour attester la conformité du produit ou du service à un référentiel préétabli qui se présente sous forme de normes ou spécifications de référence (*cf.* loi n° 94-442 du 3 juin 1994 modifiant le code de la consommation) (voir annexe 6.1) ;
- la certification de système qualité d'entreprise qui permet de faire reconnaître, par un organisme tiers, la conformité du système d'assurance qualité de l'entreprise aux normes de la série ISO 9000 (voir annexe 6.2.1) ;

- la certification de système de management environnemental sur la base de la norme ISO 14001 (voir annexe 6.2.2) ;
- la certification de personnel qui vise à attester la compétence de professionnels pour accomplir des tâches déterminées au regard de critères pré-établis (voir annexe 6.3) ;
- la certification de qualification technique d'entreprise : celle-ci commence à se développer, notamment avec la qualification technique relative au retrait de l'amiante (voir annexe 6.4).

Dans chacun de ces cas la certification conduit en général à la délivrance d'un certificat respectivement de produit, de service, de système qualité, de système de management environnemental, d'aptitude professionnelle ou de qualification technique.

Le certificat est délivré pour une durée déterminée par un organisme certificateur « tierce partie », indépendant de tout fournisseur et de tout acheteur. L'impartialité et la compétence de cet organisme peuvent être appréciées par référence aux normes européennes EN 45011 (produits et services), EN 45012 (entreprises), EN 45013 (personnel) et EN 45004 (inspection), par un organisme accréditeur (*cf.* 1.3.2) : en France le COFRAC (Comité français d'accréditation) (voir annexe 11).

Plusieurs raisons orientent l'entreprise vers la certification :

- apporter la preuve objective, émanant d'un organisme indépendant sur la base de contrôles et d'audits, que le produit ou le service proposé, ou l'entreprise et son organisation de la qualité ou son système de management environnemental, présentent effectivement des caractéristiques et des performances définies dans un référentiel. Cette démarche ne garantit pas, notamment pour les produits, l'absence de toute non-conformité, mais laisse présumer que le risque de non-conformité est le plus faible possible ;
- éviter les contrôles superflus et obtenir l'allégement des audits des donneurs d'ordre par la réduction de leur nombre et de leur ampleur.

Pour les entreprises aujourd'hui confrontées aux défis liés au marché intérieur européen et à l'ouverture mondiale, la démonstration de la qualité est devenue un facteur essentiel de compétitivité, de pérennité et de développement.

La certification est un atout majeur au service des entreprises, des consommateurs en général et de la réglementation dans les domaines de la santé, de la sécurité et de l'environnement. Il convient toutefois de ne pas perdre de vue que les certificats peuvent être d'une crédibilité inégale selon leur origine et doivent être utilisés à bon escient (*cf.* 1.5).

L'annexe 4 présente les différentes normes utilisées pour la certification et l'accréditation dans les différents domaines de certification.

a) Certificats de produit industriel et de service : marques

En France, dans le cadre du dispositif constitué par la loi n° 94-442 du 3 juin 1994 intégrée au code de la consommation (décret n° 97-298 du 27 mars 1997), la publication par le *Journal officiel* des noms des organismes certificateurs et des référentiels donne aux utilisateurs les informations utiles à leur choix pour le domaine volontaire.

La procédure mise en place par le décret d'application n° 95-354 du 30 mars 1995 détermine les obligations des organismes certificateurs quant à la déclaration d'activité, l'impartialité et la compétence, la validation concertée des référentiels et la transparence vis-à-vis du marché. Lorsque le certificat obligatoire, c'est la réglementation qui s'impose.

L'organisme certificateur effectue sa déclaration d'activité auprès du ministère de l'industrie sous la forme d'un dossier indiquant notamment les mesures destinées à garantir son impartialité et sa compétence. Parmi les certificateurs de produits figurent certains laboratoires d'essais. La liste des organismes déclarés est publiée par avis au *Journal officiel.*

L'élaboration et la validation du référentiel incombe à l'organisme certificateur, qui anime la concertation avec les représentants des diverses parties : les associations ou organismes représentatifs des consommateurs et des professionnels ainsi que les administrations concernées.

L'information et la transparence vis-à-vis du marché sont réalisées d'une part par l'organisme certificateur grâce à la publication du référentiel et au dépôt d'une marque collective de certification, d'autre part par le fournisseur grâce à la référence au certificat dans ses documents commerciaux et de présentation du produit ou service et grâce à l'apposition de la marque collective de certification sur le produit ou son emballage.

L'obligation est faite à l'organisme certificateur de porter à la connaissance du consommateur ou de l'utilisateur qui le demande, l'identification du référentiel concernant le produit ou le service et les caractéristiques essentielles certifiées.

C'est la délivrance d'un certificat de conformité de produit qui autorise l'apposition de la marque collective de certification sur le produit, dans les conditions définies par la loi n° 94-442 du 3 juin 1994 modifiant le code de la consommation en ce qui concerne la certification des produits industriels et des services (article L. 115-28 du code de la consommation) :

« Les organismes certificateurs déposent comme marques collectives de certification, conformément à la législation sur les marques de fabrique, de commerce et de service, le signe distinctif qui, le cas échéant, accompagne ou matérialise la certification. »

Dans les domaines couverts par une réglementation européenne, les nouveaux textes sur le marquage CE indiquent clairement que toute marque susceptible de créer une confusion avec le marquage CE est interdite : il en est ainsi des marques ayant le même objet que le marquage CE.

Par contre, sont autorisées les marques nationales de conformité à des normes apportant une valeur ajoutée au marquage CE. Dans ce cas, pour répondre aux exigences du marché, la marque nationale atteste le respect d'exigences techniques complémentaires et/ou apporte des garanties de contrôle plus fortes.

En France, la marque nationale NF de certification volontaire, impliquant la conformité aux normes, est la plus connue des consommateurs. Aujourd'hui, la marque NF fait référence aux normes françaises, européennes et internationales et à des spécifications complémentaires si nécessaire. A titre d'exemple, on peut citer le cas des jouets faisant l'objet d'une directive « Nouvelle Approche ». La marque NF ajoute le contrôle de la durabilité et de la fiabilité sur les jouets, étant entendu que ces caractéristiques ne font pas partie des exigences essentielles.

Dans les autres Etats membres de l'Union européenne, il existe comme en France des marques nationales, par exemple DIN geprüft pour l'Allemagne, KITEMARK pour le Royaume-Uni.

Au niveau européen on peut trouver trois types de certificats correspondant :

- à l'ECO-label institué par un règlement européen et décerné par des organismes compétents désignés par les autorités nationales ;
- aux marques communes gérées par des certificateurs nationaux sous l'égide d'accords de reconnaissance mutuelle entre ces certificateurs, par exemple la marque ENEC pour les appareils d'éclairage ;
- à la KEYMARK, marque de conformité aux normes européennes, créée en 1995 par CEN/CENELEC.

Ces trois types de certificats sont sans doute appelés à se développer.

Dans le cas d'un produit industriel complexe un organisme d'inspection, tel que les APAVE ou le Bureau Véritas, peut être appelé à intervenir dans tout ou partie des processus de conception, de réalisation et de maintenance du produit : l'organisme procède à des examens du dossier de calcul, à des audits, à des prises d'échantillon, à des essais et à des expertises.

L'accréditation atteste la conformité de l'organisme certificateur de produit aux exigences de la norme NF EN 45011.

L'annexe 5 présente l'exemple des composants électroniques pour lesquels la certification est déjà organisée sur la base d'une reconnaissance mutuelle internationale.

L'annexe 6.1 donne la liste des organismes accrédités pour la certification de produits déclarés en France avec leurs référentiels validés.

L'annexe 7 donne quelques exemples de logos types correspondant à des marques collectives de certification de produits et de services avec leur signification.

b) Certificat de système qualité

La certification de système qualité d'entreprise, qu'on appelle aussi plus simplement certification d'entreprise, se développe beaucoup dans les pays industrialisés, car elle répond à la fois à des objectifs de sécurité et de confiance pour l'acheteur et à un objectif de notoriété commerciale pour le fournisseur.

Le certificat est délivré selon le modèle de l'une des normes ISO 9001, 9002 ou 9003 et pour une activité déterminée réalisée en des lieux précisés.

En 1998, huit organismes certificateurs sont accrédités par le COFRAC (Comité français d'accréditation) : AFAQ, ASCERT-INTERNATIONAL, BVQI France SA, DNV certification France, ECOPASS, LRQA France SA, SGS-ICS SA, UTAC, parmi lesquels certains sont également accrédités pour la certification de système de management environnemental.

L'accréditation atteste la conformité de l'organisme certificateur de systèmes aux exigences de la norme NF EN 45012 (voir les annexes 6.2.1 et 6.2.2 et l'annexe 6.5 pour la nomenclature des domaines de certification de systèmes qualité).

c) Certificat de personnel

Soit de sa propre initiative, soit par obligation réglementaire, une entreprise peut être amenée à faire certifier certains membres de son personnel.

L'organisme certificateur vérifie les connaissances et le savoir-faire de chaque candidat (en général par un examen théorique et pratique) ainsi que l'exercice effectif de la spécialité à certifier.

Le certificat reconnaît la compétence d'une personne dans un domaine de production (par exemple un soudeur) ou de contrôle (par exemple un agent de contrôle non destructif) ou encore dans d'autres domaines tels que ceux de chef de projet ou d'auditeur.

Dans le domaine des essais non destructifs la COFREND (Confédération française des essais non destructifs) délivre des certificats aux agents de contrôle. Les règles de la certification sont fixées par la norme européenne NF EN 473 ou, pour les agents du secteur aérospatial, par le projet de norme XN EN 4179 PR.

Des accords de reconnaissance réciproque ont été signés entre la COFREND et ses homologues d'Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, Italie, Pays-Bas, Suisse et des 4 pays scandinaves.

L'accréditation atteste la conformité de l'organisme certificateur aux exigences de la norme NF EN 45013. L'annexe 6.3. donne la liste des organismes certificateurs accrédités pour la certification de personnel.

1.3.2. *Accréditation*

Pour lutter contre les entraves techniques aux échanges, le Conseil des ministres européens a décidé de promouvoir et même parfois a décrété dans le domaine réglementaire la reconnaissance des essais, étalonnages, audits, inspections et autres types de contrôles techniques, dès lors qu'ils ont été réalisés par des organismes respectant certains critères définis au niveau européen.

C'est pourquoi les entreprises sont amenées à faire appel à divers organismes techniques, à des fins réglementaires ou volontaires, en vue d'apporter la preuve de la conformité de leurs produits, services, processus ou organisation, à certaines exigences techniques.

Pour éviter aux entreprises d'avoir à subir des contrôles multiples à l'exportation de leurs produits il convenait de promouvoir la reconnaissance au plan international des contrôles effectués. L'accréditation répond à cet objectif : un organisme tiers évalue et atteste la compétence et l'impartialité des laboratoires et organismes techniques certificateurs selon des référentiels européens et internationaux. L'accréditation contribue à donner confiance dans les certificats délivrés.

Ces référentiels font aujourd'hui l'objet d'une série de normes européennes (NF EN 45000) et de référentiels internationaux (guides ISO/CEI correspondants) couvrant les laboratoires, les organismes certificateurs et les organismes d'inspection. Pour ce qui concerne les vérificateurs environnementaux, les critères applicables sont définis par règlement européen du 29 juin 1993, dit Eco-audit. Ces normes et guides, ou ce règlement, fixent un certain nombre d'exigences relatives à la constitution et au fonctionnement des organismes certificateurs et d'inspection, en particulier en matière d'impartialité, de compétence ou de mise en oeuvre d'un système qualité.

Pour tous les organismes délivrant des certificats, l'accréditation reconnue au plan international présente un double intérêt :

- pour l'application des directives et règlements européens, l'accréditation facilite l'obtention de la notification ;
- dans le domaine volontaire, l'accréditation constitue une preuve de sérieux des certificats délivrés et facilite l'accès aux accords de reconnaissance mutuelle entre organismes homologues.

En France, le Comité français d'accréditation procède aux accréditations dans tous les domaines (*cf.* annexe 11). Il a fixé les conditions d'utilisation de son logotype par les organismes qu'il accrédite.

Les acheteurs publics désirant obtenir des informations sur les organismes accrédités peuvent prendre contact avec le COFRAC.

1.3.3. *Distinction entre accréditation et certification des laboratoires d'essais*

Les laboratoires d'essais délivrent des certificats d'essais. Eux-mêmes peuvent être accrédités et/ou certifiés. Il en est de même pour les organismes d'inspection.

Il faut bien distinguer les deux processus d'accréditation et de certification qui ont chacun recours à l'audit mais dont aucun ne recouvre complètement le champ de l'autre.

L'accréditation d'un laboratoire est effectuée par un organisme d'accréditation, en France le COFRAC, selon le référentiel EN 45001. Elle vise à reconnaître que le laboratoire possède les personnels compétents, les moyens et les matériels nécessaires pour effectuer correctement une gamme d'essais bien déterminée. Le même laboratoire pourra ainsi ne pas être accrédité pour une autre gamme d'essais soit parce que cette accréditation n'a pas été demandée ou pas obtenue, soit parce qu'elle n'existe pas encore.

La certification d'un laboratoire est effectuée par un organisme certificateur de système qualité selon le référentiel ISO 9002 ou 9001. Il s'agit là d'une approche différente, plus organisationnelle que technique, qui couvre en général l'ensemble des activités du laboratoire y compris la maîtrise des sous-traitances éventuelles. La norme ISO 9001 couvre également des activités de conception qui peuvent déborder des essais proprement dits.

En résumé dans le cas d'un laboratoire d'essais, l'accréditation couvre un aspect plutôt technique alors que le certificat couvre un aspect plutôt organisationnel.

1.4. *Autres attestations*

1.4.1. *Déclaration de conformité par le fournisseur*

La déclaration de conformité à un référentiel (lequel est souvent une norme) faite par le fournisseur selon les modalités de la norme EN 45014 peut résulter :

- soit d'une décision du fournisseur ;
- soit d'une demande de l'acheteur ;
- soit encore de la réglementation.

Elle est généralement, mais non exclusivement, appliquée à un produit.

La réglementation européenne a retenu ce mode d'attestation dans l'un des 8 modules utilisables en matière d'évaluation de la conformité lorsque la directive d'harmonisation technique concernée l'autorise. Il s'agit du module A de déclaration de la conformité aux exigences essentielles, qui s'accompagne de l'apposition du marquage CE sur chaque produit ou sur l'emballage ; le fabricant appose lui-même ce marquage sans intervention d'un organisme notifié et doit tenir à disposition des autorités nationales de surveillance des marchés la documentation technique détaillée.

Qu'elle soit utilisée dans le cadre réglementaire ou non, la déclaration de conformité engage la responsabilité du fournisseur.

1.4.2. *Qualification professionnelle*

Certains organismes créés à l'initiative des professions, souvent avec la collaboration de représentants de donneurs d'ordre, ont entrepris de décerner des qualifications. Peuvent être cités, entre autres :

- l'Office professionnel de qualification et de conseil en management (OPQCM) ;
- l'Organisme professionnel de qualification des ingénieurs conseils et de bureaux d'études techniques du bâtiment et des infrastructures (OPQIBI) ;
- l'Organisme professionnel de qualification des techniciens de l'économie de la construction et de la coordination (OPQTECC) ;

Dans le domaine du bâtiment et des travaux publics (BTP), il existe des systèmes délivrant des cartes professionnelles définissant l'aptitude d'une entreprise à exécuter telle ou telle nature de travaux. Ces documents sont délivrés à partir de différents critères administratifs, juridiques et techniques, comportant notamment la remise d'attestations de maîtres d'ouvrage et maîtres d'œuvre :

- la qualification QUALIBAT délivrée par l'association tierce partie « QUALIBAT » ;
- la qualification QUALIFELEC délivrée par l'association technique et professionnelle de qualification de l'équipement électrique ;
- « l'identification professionnelle » délivrée par la fédération nationale des travaux publics ;
- la qualification SERCE délivrée par le syndicat des entrepreneurs de réseaux et de constructions électriques.

Ces qualifications n'ont pas le même objectif que les certificats. Elles se limitent généralement à attester la capacité d'une entreprise sur la base de ses moyens et de ses références récentes et n'attestent en général pas l'existence d'une organisation de management de la qualité. Néanmoins, elles sont souvent très recherchées par les entreprises et appréciées de leurs clients ou acheteurs potentiels qui considèrent qu'un organisme professionnel est bien placé pour émettre un jugement sur le niveau de compétence d'une entreprise de son secteur.

1.4.3. *Attestation professionnelle concernant l'assurance de la qualité*

Dans le domaine du BTP, il y a lieu de signaler l'existence de trois systèmes progressifs, gérés par des organismes tierces parties, délivrant des attestations ou des certificats en vue de la certification ISO 9000 :

- pour le bâtiment QUALIBAT, avec trois certificats, ENG.AQ, DEV.AQ et AD.AUD, ce dernier avec audit, dont les critères sont largement inspirés de la norme ISO 9001 (respectivement 5, 10 et 15 critères retenus) ;

– pour les travaux publics et électriques « TRAVAUX-QUALITE », organisme tierce partie avec deux collèges clients et entrepreneurs, délivrant des attestations (niveaux 1 et 2) ou des certificats avec audit (niveau 3) « TP-Qualité » pour les travaux publics et « TE-Qualité » pour les travaux électriques et prenant comme références respectivement 3, 6 et 12 articles de la norme ISO 9001.

1.4.4. *Systèmes de qualification et attestations à l'initiative des acheteurs*

a) Un acheteur peut mettre en place un système de qualification en vue de futurs marchés dans le cadre des directives 93-37, relative aux marchés de travaux des administrations, et 93-38, relative aux marchés des secteurs de l'eau, de l'énergie, des transports et des télécommunications.

Les critères de qualification portent, en général, sur des aspects techniques et économiques. L'acheteur peut aussi exprimer des exigences relatives au système qualité du fournisseur. Ces exigences sont dans ce cas le plus souvent formulées par référence à l'une des normes ISO 9001, 9002 ou 9003.

b) Depuis de nombreuses années, de grands acheteurs, tels que la délégation générale pour l'armement, les télécommunications, le CEA, l'EDF, la SNCF, de grandes sociétés d'électronique, d'aéronautique, etc. ont ressenti le besoin de mieux connaître leurs fournisseurs en évaluant eux-mêmes par des audits les systèmes qualité de ces fournisseurs. Ces évaluations contribuent à étayer leur jugement sur les fournisseurs potentiels. Seuls certains d'entre eux tels que la DGA, France Télécom, La Poste, la SNCF délivrent des attestations, parfois improprement appelées certificats.

Le grand acheteur détient, de par sa compétence et ses moyens, une connaissance solide de son fournisseur ; il a l'expérience de ses prestations antérieures ou est lui-même impliqué comme futur acheteur ; souvent il exerce en outre une surveillance au sein des ateliers ou établissements de ce fournisseur : ces facteurs confèrent au jugement du grand acheteur une crédibilité certaine, pouvant donner confiance à d'autres acheteurs et rendre ainsi l'attestation précieuse pour le fournisseur.

c) Mais de tels audits approfondis et périodiquement renouvelés représentent une lourde charge à la fois pour les auditeurs et les audités ; c'est pourquoi, en vue d'éviter ou de limiter la répétition d'audits similaires chez un fournisseur commun, certains grands acheteurs (la COGEMA, la DGA, EDF, France Télécom, La Poste, la RATP, la SNCF) se sont groupés dans le Comité A du GCCQ de la Commission centrale des marchés. Chaque membre du comité autorise le fournisseur, qu'il a audité, à présenter ses rapports d'audit à un autre membre qui en exprimerait le souhait.

Pour évaluer leurs fournisseurs, ces grands acheteurs s'appuient aussi de plus en plus sur les certificats délivrés par les organismes certificateurs accrédités, mais se réservent toujours le droit d'intervenir eux-mêmes auprès de leurs fournisseurs dans le cadre de leurs relations contractuelles.

1.5. ***Signification, reconnaissance et crédibilité des certificats***

L'émission dans tous les domaines d'un nombre fortement croissant de certificats et d'attestations en France, en Europe et dans le monde soulève plusieurs questions auxquelles le présent chapitre tente de répondre en guise de conclusion de la première partie de ce guide.

1.5.1. *Signification d'un certificat*

La signification d'un certificat suppose d'abord la mention du référentiel utilisé. A cet égard, la normalisation apporte une aide précieuse grâce à la clarification des référentiels et à la réduction de leur nombre. Le certificat devrait en principe ajouter à la mention du référentiel les précisions complémentaires éventuellement nécessaires, notamment les éventuelles options du référentiel et certaines particularités d'application, de façon à lever toute ambiguïté.

1.5.2. *Reconnaissance des certificats*

Comme on l'a vu, les certificats délivrés par les organismes notifiés sont reconnus par les Etats membres de l'Union européenne en vue de la libre circulation de produits relevant des directives d'harmonisation technique. Toutefois, les Etats restent libres d'effectuer les contrôles, relevant de leur responsabilité, des produits mis sur leur marché.

Afin de répondre aux critiques des pays tiers sur l'instauration d'une « forteresse Europe », l'Union européenne a développé une politique d'extension du principe communautaire de la reconnaissance mutuelle des procédures d'évaluation de la conformité à des pays tiers : Etats-Unis, Japon, Canada, Australie, Nouvelle-Zélande, Hong Kong, Israël, Singapour, Philippines, Corée du Sud. Cette politique sera étendue aux pays suivants : Turquie, Afrique du Sud, Malaisie, Thaïlande, Indonésie et Chine, s'ils adhèrent à l'Organisation mondiale du commerce (OMC). Un protocole spécifique a été établi avec la Suisse.

Ces dispositions ont été en outre adaptées aux PECO (pays de l'Europe centrale et orientale) candidats à l'Union européenne et signataires des accords européens d'évaluation de la conformité, l'objectif étant de pouvoir les intégrer à terme dans l'Union européenne. Les protocoles européens d'évaluation de la conformité (PEEC) visent à leur permettre de bénéficier d'une intégration partielle dans le marché intérieur européen dans les secteurs où ils ont adopté l'acquis communautaire.

Certains organismes certificateurs passent entre eux des accords de reconnaissance mutuelle. Ceux-ci sont de deux types :

- les accords bilatéraux selon lesquels un organisme certificateur délivre, à la demande, son propre certificat sur la foi du certificat délivré par un autre certificateur avec lequel il a passé un accord de reconnaissance mutuelle à la suite d'audits réciproques. De tels accords existent notamment entre certificateurs de systèmes qualité ;
- les accords passés sous l'égide de l'EOTC dans lesquels la reconnaissance est multilatérale entre tous les membres de chaque accord. De tels accords existent pour certains produits. Ce type d'accord multilatéral est aussi pratiqué entre accréditeurs de laboratoires et de systèmes qualité.

De son côté, l'acheteur public ou privé n'est pas lié par les accords de reconnaissance mutuelle et garde toujours la possibilité de réaliser des vérifications. En revanche, ses exigences ne doivent pas avoir un effet discriminatoire (article 30 du Traité de Rome) notamment en matière de certificats.

Il faut aussi remarquer que les directives européennes sur les approvisionnements empêchent l'acheteur public d'exiger des essais ou des justifications qui feraient double emploi avec des preuves objectives déjà disponibles. Par ailleurs, quand l'acheteur a des exigences d'assurance qualité, les directives lui imposent de « reconnaître » les certificats de systèmes qualité délivrés par des organismes établis dans d'autres pays membres, ou des preuves équivalentes.

1.5.3. *Crédibilité d'un certificat*

La crédibilité d'un certificat suppose qu'il soit attribué à bon escient, que tout certificat qui cesse d'être mérité soit retiré et qu'une certaine homogénéité soit respectée dans l'attribution, ce qui nécessite à la fois la compétence des auditeurs de l'organisme certificateur et l'application par eux de règles pratiques précises. La crédibilité d'un certificat dépend du certificateur, émetteur de ce certificat. Il est regret-

table que dans certains domaines, comme celui de la certification de systèmes qualité, une concurrence déraisonnable sur les prix et les délais d'attribution des certificats se soit instaurée entre organismes certificateurs de certains pays européens. Cette concurrence est de nature à porter atteinte à la crédibilité des certificats ; la France a été pour le moment épargnée.

La confiance dans les certificats ne peut être décrétée. C'est pourquoi la réputation des certificats joue un rôle important, même si l'appréciation de leur valeur est un peu subjective. Cette confiance peut être renforcée par un accord de reconnaissance mutuelle avec un certificateur réputé et par l'accréditation.

1.6. *Organismes français chargés de la qualité*

1.6.1. *Organismes de l'administration*

Par la réglementation, la plupart des départements ministériels contribuent à la qualité sous l'angle de la sécurité et de l'environnement mais, dans le domaine de la qualité, le ministère chargé de l'industrie tient traditionnellement un rôle particulier, assuré par le SQUALPI, brièvement décrit en annexe 8.

Le contrôle réglementaire est exercé par certains départements ministériels ; parmi ceux-ci, il convient de citer en raison de leur rôle étendu :

- la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) rattachée au ministère chargé de l'économie et des finances ;
- le ministère chargé de l'agriculture ;
- le ministère chargé de la santé ;
- le ministère chargé de l'environnement.

1.6.2. *Autres organismes*

De très nombreux autres organismes ont un rôle en matière de qualité. On se contentera de fournir en annexe quelques informations sur quatre organismes qui ont été créés à la demande des pouvoirs publics et auxquels ceux-ci participent :

- l'AFNOR (annexe 9) ;
- le MFQ (annexe 10) ;
- le COFRAC (annexe 11) ;
- l'AFAQ (annexe 12).

IIe PARTIE

CONSEILS PRATIQUES À L'ACHETEUR PUBLIC

INTRODUCTION

L'acheteur se trouve confronté aux questions de qualité du produit à toutes les étapes du processus d'approvisionnement : définition technique du besoin, élaboration des spécifications techniques, sélection des fournisseurs, jugement des offres, surveillance de la réalisation, réception, enfin retour d'expérience provenant des utilisateurs.

L'ouverture du marché unique européen, déjà effective, et l'ouverture mondiale en cours rendent plus complexe la tâche de l'acheteur public qui est amené à passer de plus en plus de marchés avec des fournisseurs qu'il ne connaît pas et avec lesquels des risques d'incompréhension sont à craindre.

L'acheteur public est libre de ses choix dès lors qu'ils ne sont pas discriminatoires et n'est pas obligé d'accepter tous les produits que la réglementation européenne sur la libre circulation des produits impose aux Etats membres de laisser pénétrer sur leur marché. Il est en revanche soumis aux dispositions réglementaires françaises qui transposent les directives européennes sur les marchés publics.

La satisfaction de l'utilisateur final, qui est en quelque sorte le client de l'acheteur, recouvre deux aspects de la qualité.

Le premier aspect est relatif à la façon dont l'acheteur et les autres acteurs intervenant dans l'approvisionnement s'acquittent de leur tâche depuis la définition du besoin jusqu'au retour d'expérience. Ce premier aspect de la qualité n'est pas traité dans le présent guide.

Le second aspect de la qualité concerne la qualité du produit et plus particulièrement les domaines techniques de la conformité, des exigences de preuves de conformité et des vérifications de conformité. La deuxième partie de ce guide a pour objet de donner à l'acheteur public quelques conseils pratiques sur ce second aspect.

2.1. *Distinction et importance des phases de l'achat*

Selon qu'il s'agit de mise en concurrence avec procédure ouverte, restreinte ou négociée, ou de négociation sans mise en concurrence préalable, les phases de l'achat font l'objet d'une réglementation différente et d'une formalisation plus ou moins poussée.

Les deux phases de la sélection des candidats et du jugement des offres se confondent dans la procédure ouverte tandis que la sélection des candidats disparaît souvent dans les cas autorisés où l'achat est effectué sans mise en concurrence préalable.

Pour la clarté de l'exposé, chacune des phases susceptibles de se présenter isolément a été analysée séparément.

Les difficultés de choix ou de décision, que l'acheteur peut rencontrer au cours d'une phase donnée et qui peuvent lui valoir des contestations, sont le plus souvent dues à des insuffisances dans les phases précédentes, notamment dans la définition du besoin et les spécifications relatives à la conformité.

2.2. *Analyse du besoin*

Il ne faut pas confondre qualité et performances. Alors que les performances peuvent en général être mesurées, la qualité dépend du besoin à satisfaire, lui-même lié à l'usage auquel le produit est destiné. L'objectif de qualité est atteint si le client (acheteur + utilisateur) est satisfait.

Comme il a été exposé dans la première partie en 1.1, la qualité d'un produit repose sur son aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites. Mieux les besoins auront été exprimés et moins il subsistera de besoins implicites ou non expri-

més, mieux l'utilisateur du produit pourra être satisfait. La non-qualité, c'est-à-dire l'insatisfaction de certains besoins de l'utilisateur, peut provenir autant d'une mauvaise spécification ou d'un mauvais choix que d'une défectuosité du produit livré.

L'acheteur doit donc identifier le besoin et les risques encourus (voir ci-après) en fonction de la nature du produit et des conditions d'utilisation. Il peut ainsi exprimer de façon claire et exhaustive dans la consultation les exigences correspondantes, en vue d'obtenir un produit satisfaisant, dans les meilleures conditions de prix et de délai.

L'analyse du besoin est une démarche d'optimisation dans laquelle l'acheteur doit, si nécessaire, faire intervenir des techniciens et des utilisateurs. Elle doit également aboutir au choix des critères de jugement des offres (rendement, coût d'entretien, disponibilité garantie, coût global pour le client au sens de la norme XP X 50-155, etc.).

L'acheteur doit se poser les questions suivantes :

- Le produit est-il soumis à des exigences réglementaires ? Est-il notamment soumis à des exigences de sécurité, de respect de l'environnement ou de recyclage en fin de vie ? Lesquelles ?
- A-t-on identifié tous les besoins auprès des futurs utilisateurs, du demandeur de l'achat, des techniciens prescripteurs ? Le demandeur de l'achat a-t-il précisé toutes les conditions d'utilisation et les performances attendues ?
- La défaillance du produit a-t-elle des conséquences sur la sécurité des personnes, sur la satisfaction directe du besoin, sur la sûreté de fonctionnement d'un ensemble ?
  - S'agit-il de risque d'accident ou de risque économique ?
  - Quelle est la gravité des risques ? Quel est le préjudice subi en cas de défaillance ?
  - Quelles sont leurs probabilités ?
- Le besoin peut-il être couvert par un produit courant ou nécessite-t-il une spécification particulière de l'acheteur ?
  - Pour un produit courant : existe-t-il de tels produits sur le marché qui soient certifiés ou munis d'un label de qualité, ou encore « homologués » (par une autorité publique) ?
  - Pour un produit sur spécification particulière : le demandeur de l'achat a-t-il déjà formulé lui-même des exigences de contrôle ou d'assurance de la qualité ?
- Le besoin peut-il être redéfini et satisfait à un moindre prix, compte tenu de l'état du marché de l'offre ?

La tâche de l'acheteur est facilitée lorsqu'il s'agit d'un produit normalisé ou d'un produit défini par une spécification générale issue des travaux de l'AFNOR ou d'un groupe permanent d'étude des marchés.

Dans les autres cas, l'ampleur de la démarche d'analyse du besoin est adaptée au degré d'innovation du produit, à sa complexité, à sa difficulté de réalisation, aux risques potentiels qu'il présente, etc. Cette démarche peut s'appuyer sur des méthodes et documents variés tels que l'analyse fonctionnelle, l'analyse de la valeur (normes NF X 50-151 et X 50-100), l'étude du coût global objectif, etc. pour aboutir progressivement à un cahier des charges fonctionnel (CDCF) contractuel (spécification technique de besoin ou, dans le domaine des travaux publics, spécification exigentielle).

En tout état de cause, il convient, à ce stade, de bien préciser les responsabilités respectives du technicien, de l'acheteur et de l'utilisateur.

L'analyse du besoin peut conduire à des itérations qui prennent en compte les produits existants. Elle aboutit en général à des spécifications techniques – qui peuvent être pertinentes tout en restant simples – et parfois à des exigences liées au délai imparti.

2.3. *Exigences de conformité : preuve de conformité du produit et assurance de la qualité*

L'analyse du besoin et des risques encourus conduit à des choix en matière de preuve de conformité du produit et d'assurance de la qualité. Ces choix énoncés dans le règlement de la consultation sont traduits sous forme d'exigences contractuelles dans le futur marché.

2.3.1. *Principales options possibles pour les exigences en matière de preuve de conformité du produit*

Les principales options, dont certaines peuvent être associées, sont énumérées ci-dessous par ordre de sévérité croissante, les garanties étant assimilées aux exigences :

- aucune exigence de preuve de conformité,
- garantie : la garantie peut résulter soit d'une disposition légale, soit des conditions générales de vente du fournisseur, soit d'une clause administrative prévue au marché dans le CCAG complété éventuellement par une clause du CCAP en général associée à une clause de pénalité. La garantie est une option suffisante si l'apparition des défauts prévisibles est présumée rapide et si une défaillance est acceptable. Une garantie contractuelle de longue durée est souvent onéreuse, sauf si le marché d'acquisition du produit est associé à un marché de maintenance ;
- exigence d'une déclaration de conformité du fournisseur ;
- exigence d'un ou plusieurs certificats d'essai ou d'analyse ;
- exigence d'un contrôle final : le fournisseur exerce lui-même un contrôle à 100 % ou par échantillonnage, ou bien en charge un mandataire (laboratoire d'essais ou d'analyse, etc.) ;
- exigence d'un certificat de produit : délivré par un organisme certificateur indépendant « tierce partie » qui respecte les critères de la norme EN 45011.

2.3.2. *Principales options possibles pour les exigences en matière d'assurance de la qualité*

Les principales options sont énumérées ci-dessous par ordre de sévérité croissante :

- pas de clause contractuelle d'assurance de la qualité (lorsque le risque de non-qualité est négligeable ou qu'un certificat de produit *cf.* 2.3.1 apporte une confiance suffisante) ;
- exigence limitée à un plan d'assurance qualité : il s'agit d'une assurance de la qualité très simplifiée dès lors que le plan n'est pas associé à un système qualité ;
- exigence d'un système qualité selon l'un des modèles normalisés, à défaut de certificat de produit :
  - modèle 3 : ISO 9003 : « contrôle final seulement » à utiliser lorsque le contrôle final suffit pour démontrer la qualité ;
  - modèle 2 : ISO 9002 : « de la fabrication à la livraison » à utiliser lorsque le contrôle final ne suffit pas et lorsque la fourniture ne comprend pas de conception particulière ou de développement ;
  - modèle 1 : ISO 9001 : « de la conception à la livraison » à utiliser lorsque la fourniture comprend de la conception ou du développement.

Lorsqu'un système qualité est exigé, il convient de demander aussi un plan d'assurance qualité.

- exigences d'assurance de la qualité spécifiques obtenues par modulation des modèles normalisés indiqués ci-dessus ou adjonction d'exigences complémentaires (relatives aux logiciels, à la sûreté de fonctionnement, etc.). Cette option n'est utilisée que dans des cas très exceptionnels et doit pouvoir être justifiée.

Remarque importante :

L'exigence ne peut porter que sur l'obligation pour le candidat de pouvoir justifier d'une organisation d'assurance de la qualité conforme au référentiel choisi, mais en aucun cas sur l'obligation de produire un certificat de système qualité.

En effet, il n'est pas opportun d'imposer aux candidats d'être en possession d'un certificat de système pour deux raisons :

- cela pourrait restreindre l'accès des entreprises à la commande en imposant le mode de preuve ;
- l'exigence généralisée de certificats de système qualité nuirait à terme à la valeur des certificats délivrés.

2.3.3. *Choix des exigences de conformité : preuve de conformité du produit et assurance de la qualité*

D'une façon générale les exigences doivent être proportionnées aux risques encourus : l'étude des risques permet de déterminer les caractéristiques du produit les plus importantes parmi celles spécifiées et les exigences appropriées de conformité correspondantes.

Les dépenses directes d'obtention de la qualité sont généralement minimes en regard des dépenses indirectes élevées provoquées par un défaut de qualité ou une non-qualité.

Cependant les exigences de conformité sont susceptibles d'entraîner des dépenses importantes si elles sont inhabituelles pour le produit acheté : l'acheteur doit examiner si elles sont véritablement justifiées par des raisons de réglementation, de risques notamment de sûreté, d'allégement de la surveillance par l'acheteur, d'impossibilité de procéder à des contrôles sur le produit fini, de traçabilité, de maintien de la qualité, de recherche de progrès technique, de réduction du coût global ou de maîtrise des délais.

Enfin, le choix des exigences de conformité dépend aussi de la surveillance en cours de réalisation (*cf.* § 2.6) qu'il est prévu de mettre en oeuvre.

Pour une fourniture courante (sur catalogue) la garantie commerciale offerte par le fournisseur est en général suffisante.

Si la conformité est facile à apprécier, il peut être utile de demander un échantillon. Les échantillons qu'il n'est pas nécessaire de conserver comme témoins sont remis à la disposition des candidats.

Si la fourniture relève habituellement d'une marque (de conformité), l'acheteur peut retenir l'option de demander la marque française ou l'équivalent. Bien entendu, il se sera au préalable renseigné sur la signification de la marque de façon à s'assurer qu'elle est utile et suffisante.

Pour une fourniture sur spécifications de l'acheteur les options à retenir sont souvent :

- soit la preuve de la qualification d'un prototype dûment défini par un dossier d'identification (cette preuve est apportée par des certificats d'essais) combinée avec l'existence d'un système qualité (*cf.* annexe 14) ;
- soit un certificat de produit ;

En cas de risque important, il est utile de demander la justification prouvant que les modifications éventuelles qui affectent la fabrication sont bien recensées et ne remettent pas en cause la qualification initiale (dossier de référence à tenir par le fabricant).

Pour des travaux et services courants, la garantie commerciale offerte par l'entrepreneur ou le prestataire est en général suffisante.

Pour des travaux et services plus spécifiques et plus importants, l'acheteur peut exiger un plan d'assurance qualité (PAQ) et, si nécessaire, un système qualité de modèle 2 ou même 1, s'il y a une phase de conception (*cf.* annexe 13). Il peut aussi demander des éléments sur la qualification du personnel.

L'acheteur doit veiller à exprimer ses exigences de façon non discriminatoire. Par ailleurs, il a grand intérêt à conserver la justification des exigences qu'il a retenues.

2.3.4. *Expression des exigences de conformité*

Selon la règle impérative des marchés publics, et dans l'esprit de la recommandation de la section technique relative à l'élaboration des clauses des marchés publics, les exigences de conformité éventuelles doivent être exprimées suffisamment tôt pour que soient respectées la régularité de la mise en concurrence et notamment l'obligation de consulter tous les fournisseurs sur des bases identiques et exhaustives.

Certaines exigences sont exprimées dans l'avis d'appel public à la concurrence.

Il s'agit des exigences éventuelles concernant l'entreprise elle-même (assurance de la qualité) et ses produits dont la satisfaction est nécessaire lors de la sélection des candidats, tels que certificats de produit, certificats d'essai, etc. Il peut s'agir aussi d'exigences sur la qualitification du personnel (ex. : qualification de soudeurs, opérateurs de contrôle non destructif, plongeurs scaphandriers, caristes...). Dans ce cas, les entreprises candidates doivent apporter la preuve que, parmi leur personnel, un nombre suffisant de personnes possèdent ces qualifications. Il est alors souhaitable de demander :

- le détail des différentes qualifications avec mention du domaine couvert et des limites éventuelles ;
- le nombre de personnes concernées et leur qualification respective ;
- les références du ou des organismes de qualification et leur accréditation éventuelle ;
- des exemples de certificats de personnel.

Les autres exigences sont exprimées au stade de la consultation.

Il s'agit des exigences qui sont nécessaires aux soumissionnaires pour établir leur offre et qui sont ensuite reprises dans le marché, par exemple :

- la nature et le contenu des documents de compte rendu que le titulaire du marché devra établir et, pour certains d'entre eux fournir, comme preuves de conformité au titre du marché ;
- les exigences d'identification et, le cas échéant, de traçabilité (numérotage du produit ou du lot avec repère dans les documents de compte rendu) ;
- le cas échéant les exigences que le titulaire du marché doit répercuter à ses sous-traitants ;
- des engagements tels que celui que le travail sera effectivement confié à du personnel qualifié.

De même l'acheteur précise les droits qu'il entend se réserver en matière de surveillance (vérifications, essais, audits) dans la mesure où ces droits ne sont pas déjà prévus par le CCAG applicable au marché.

Pour les travaux, il convient de rédiger le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) le plus complètement possible, de façon à ne laisser subsister dans le PAQ éventuellement demandé que les éléments propres à la seule organisation de l'entreprise, certains d'entre eux pouvant être rendus contractuels si l'acheteur le souhaite.

2.4. *Sélection des candidats*

La sélection des candidats parmi les entreprises qui ont manifesté leur intérêt après la parution d'un avis d'appel public à la concurrence intervient chaque fois qu'a été retenue une procédure restreinte ou une procédure négociée en application des transpositions françaises des directives européennes sur les approvisionnements. Il s'agit d'une opération délicate susceptible d'être contestée par les entreprises candidates qui ne sont pas consultées.

Dans le cas d'une procédure ouverte, l'examen des pièces contenues dans la première enveloppe constitue aussi une opération de sélection.

En dessous des seuils fixés par la réglementation française transposant les directives européennes, l'acheteur n'est plus tenu que par le principe de non-discrimination de l'article 30 du Traité de Rome. Il peut cependant utilement s'inspirer de certains principes exposés dans le présent chapitre.

Dans tous les cas, la sélection s'applique à un couple fournisseur-produit c'est-à-dire au fournisseur pour son aptitude à réaliser le produit (fourniture, travaux, service) attendu, elle peut s'appuyer sur une cotation objective des fournisseurs.

Ne sont pas sélectionnés les fournisseurs qui n'ont pas donné satisfaction, par exemple pour les services et les travaux, en ce qui concerne :

- la rapidité d'intervention ;
- le respect des consignes de sécurité ;
- la qualité de balisage pour des travaux routiers, etc.

2.4.1. *Conditions à remplir sur la conformité*

Pour préparer la sélection des candidats, les conditions de conformité imposées doivent être très explicites et non discriminatoires.

Les renseignements demandés seulement à titre indicatif sont clairement distingués des justifications exigées.

Par exemple si un système qualité correspondant au modèle de la norme ISO 9001 a été jugé nécessaire, c'est une condition imposée : le document justificatif peut être une déclaration de l'entreprise sur l'existence et l'application effective d'un système qualité selon la norme ISO 9001 ou encore la photocopie d'un certificat de système qualité en cours de validité selon cette norme.

A la demande de renseignements sur les certificats obtenus, le soumissionnaire a la possibilité de répondre qu'il possède un certificat en cours de validité délivré par tel certificateur à telle date pour telle activité exercée sur tel site.

Si l'acheteur choisit d'accepter des variantes techniques, le règlement de la consultation doit préciser la possibilité de proposer ces variantes et indiquer sur quoi elles peuvent porter, comme le prescrit le code des marchés publics. Si les variantes ne sont pas admises, il doit également le préciser dans ce règlement.

En matière de conformité la question des équivalences de normes, de certificats ou de marques, se pose. L'acheteur n'a pas toujours le droit de les refuser. C'est pourquoi il a intérêt à préciser que la preuve de l'équivalence est à la charge du candidat ou du soumissionnaire.

Pour un produit complexe, le logigramme en annexe 14 donne un exemple de démarche d'évaluation.

Pour les travaux et services, le savoir-faire et la capacité des entreprises sont essentiels. Il est généralement utile de demander des références sur les travaux et services analogues déjà réalisés par chaque candidat et sur les moyens en personnel et en matériels dont il dispose.

Lors de la sélection, il est conseillé de vérifier notamment les références mentionnées par les candidats, tout particulièrement pour les travaux et services.

Certaines conditions préalables doivent être intégrées dans le marché dans la mesure où elles correspondent à un engagement devant être respecté pendant l'exécution du marché, par exemple pour le plan assurance qualité ou les justifications d'équivalence évoquées ci-dessus.

L'acheteur est tenu de s'interdire toute divulgation qui pourrait contrevenir au respect du secret industriel.

2.4.2. *Appréciation des certificats et justifications*

Il s'agit de certificats et de justifications éventuellement demandés dans l'avis d'appel public à la concurrence.

Certificat de produit

La validité du certificat peut être jugée d'après les réponses aux questions suivantes :

- Le produit objet du certificat correspond-il exactement à celui demandé ?
- La ou les normes de référence du certificat sont-elles celles imposées ?
- Le certificat est-il toujours valable ? (date de validité du certificat, transfert éventuel de fabrication...)
- Le libellé est-il clair, sans ambiguïté, non sujet à interprétation ?
- L'organisme de certification est-il accrédité ? Par quel organisme (accréditation par le COFRAC ou par un organisme homologue d'un autre pays) ? Dans quel domaine ? Ce domaine couvre-t-il le produit ?

Parmi les vérifications possibles, l'acheteur peut demander au fournisseur la communication des certificats d'essai qui justifient le certificat de produit et, le cas échéant, si de bonnes raisons existent, demander que soit refait un essai dans un laboratoire différent.

Certificat d'essai. – Rapport d'essai

Lorsque des certificats d'essai sont fournis par une entreprise en accompagnement de sa candidature, l'acheteur peut se poser les questions suivantes :

- De quels essais s'agit-il ? En référence à quels document normatifs ?

Correspondent-ils aux besoins exprimés ?

- Le certificat est-il signé, la signature authentifiée ?
- Le certificat provient-il d'un laboratoire indépendant ?
- Le laboratoire est-il accrédité pour le type d'essai réalisé ?

S'il n'en est pas ainsi, il est recommandé de demander un certificat d'un laboratoire reconnu pour le type d'essai en cause.

- L'accréditeur est-il reconnu ?

Il convient de rappeler que le rapport d'essai donne des renseignements plus nombreux et plus complets que le certificat d'essai.

Qualification du personnel

Il peut se faire également que l'avis implique la qualification de personnel (ex : qualification de soudeurs, d'opérateurs de contrôle non destructif, plongeurs scaphandriers, caristes...). Dans ce cas, les entreprises candidates doivent apporter la preuve que, parmi leur personnel, un nombre suffisant de personnes possèdent ces qualifications. Il est alors souhaitable de demander que les entreprises déclarent formellement :

- le détail des différentes qualifications avec mention du domaine couvert et des limites éventuelles ;
- le nombre de personnes concernées et leur qualification respective ;

- les références du ou des organismes de qualification et leur accréditation éventuelle ;
- des exemples de certificats de personnel ;

Système qualité ou certificat de système qualité

Il s'agit des cas où le candidat dispose d'un système qualité ou présente spontanément un certificat qui n'a pas été exigé.

Sur le système qualité, l'acheteur est amené à se poser les questions suivantes :

- Le système recouvre-t-il bien les activités relatives à l'exécution du marché ?
- Quel est le référentiel ?
- Le manuel et les procédures sont-ils appliqués ?

Parmi les vérifications possibles, il est usuel de demander au fournisseur la communication de son manuel d'assurance de la qualité et de réaliser ou de faire réaliser un audit.

Sur le certificat, il y a lieu de se poser les questions suivantes :

- Les activités relatives à l'exécution du marché sont-elles bien couvertes par le certificat dans ses champ et domaine d'application ?
- L'intitulé du certificat est-il précis et sans ambiguïté possible ?
- Quel est le référentiel utilisé par le certificateur ?
- L'organisation du fournisseur n'a-t-elle pas changé depuis l'attribution du certificat ou le dernier audit de suivi ?
- Le certificat est-il toujours valide ?
- L'organisme de certification est-il accrédité par le COFRAC (ou équivalent) pour le domaine concerné ?

Parmi les vérifications possibles, il est normal de demander la communication des rapports d'audit effectués par le certificateur, car le fournisseur peut librement en disposer, ce qui n'est en général pas le cas des rapports d'audit établis par les donneurs d'ordre. En cas de doute, des vérifications peuvent être menées sur place, elles nécessitent toutefois un auditeur expérimenté.

2.4.3. *Application de critères objectifs*

Les exigences en matière de conformité ont été au préalable traduites sous forme de critères objectifs, certains concernant le produit et d'autres les capacités des candidats (c'est le cas notamment des travaux et services) : il s'agit de vérifier que les candidats apparaissent capables de fournir des produits répondant à ces critères.

Les couples produits-entreprises ne répondant pas aux critères sont éliminés. Si, après cette élimination, le nombre d'entreprises reste trop important, il y a lieu de ne retenir que le nombre limité de candidats que l'acheteur aura pris soin de mentionner dans l'appel public à la concurrence, de façon que les coûts d'établissement des offres par les soumissionnaires et de leur jugement par l'acheteur ne soient pas trop élevés par rapport au montant estimatif du marché, par exemple en considérant le ratio np/M.

n : nombre de candidats à sélectionner ;

p : estimation des frais d'établissement et de jugement d'une offre ;

M : montant estimatif du marché.

2.5. *Jugement des offres*

Le jugement des offres commence après l'établissement du procès-verbal d'ouverture des offres et l'élimination de celles qui ne répondent pas au cahier des charges : pour ce qui concerne la conformité, il ne s'agit pas ici de reprendre la sélection, mais seulement de vérifier que l'offre est conforme aux exigences éventuellement exprimées dans la consultation.

L'acheteur doit appliquer les critères de jugement qu'il a indiqués dans le règlement de la consultation : certains facteurs (rendement, coût d'entretien, disponibilité, etc.) peuvent alors être objectivement chiffrés.

2.6. *Surveillance en cours de réalisation*

2.6.1. *Généralités*

L'acheteur désirant être assuré du savoir-faire et de la vigilance de son fournisseur et de la régularité de ses fournitures ne peut que trouver avantage à se réserver par contrat la possibilité de recourir à une surveillance en cours d'exécution du marché.

Lorsqu'elle est exercée par un personnel compétent, la surveillance peut apporter une garantie efficace contre certains défauts critiques ou onéreux, pouvant apparaître au cours de l'utilisation et de la vie du produit. Mais, comme elle a un coût et se trouve par conséquent comparable à une prime d'assurance, il revient à l'acheteur de l'exercer à bon escient et de proportionner ses modalités aux risques encourus, évalués selon leur probabilité d'occurrence, leur gravité et l'importance de leurs conséquences.

Si la surveillance est retenue, elle doit normalement être allégée lorsque le fournisseur a mis en place un système d'assurance de la qualité ou quand le produit est certifié.

2.6.2. *Réalisation chez le fournisseur*

Pour la fabrication en usine, il n'y a lieu de procéder à une surveillance sur place que pour des produits réalisés sur spécifications particulières de l'acheteur et répondant à l'une ou l'autre des particularités suivantes :

- leur vérification n'est plus possible sur le produit fini, notamment à la réception ;
- leur délai de fabrication est long.

Il n'y a pas lieu de surveiller en usine la fabrication des produits courants.

Les services réalisés chez le prestataire ne donnent généralement pas lieu à surveillance, mais peuvent conduire à des revues de projet.

2.6.3. *Réalisation sur place chez l'utilisateur*

La partie de la réalisation qui a lieu chez l'utilisateur peut consister en :

- travaux ;
- services ;
- installation de matériel ;
- mise en service de matériel.

Il est en général utile de surveiller cette partie de la réalisation dans la mesure où la réception ne fournit pas d'éléments suffisants ou intervient trop tardivement.

Dans le cas de travaux, la surveillance fait normalement partie de la mission d'un maître d'œuvre s'il en existe un. Le maître d'ouvrage n'exerce alors pas lui-même la surveillance mais a néanmoins intérêt à se rendre de temps en temps sur le chantier et à demander à être destinataire des comptes rendus des réunions de chantier et des ordres de service impliquant une augmentation de prix ou un allongement des délais.

2.6.4. *Modalités de la surveillance*

Si le marché prévoit des exigences d'assurance de la qualité, un audit permettra de s'assurer que le fournisseur respecte bien les exigences de la norme ISO 9001, 2 ou 3 dans l'exécution du marché. Si le fournisseur est titulaire d'un certificat de système qualité et si l'acheteur constate des non-conformités aux exigences de la norme, il lui appartient de le signaler par écrit au certificateur.

Si la réalisation fait appel à des procédés spéciaux, il peut être utile d'assister à la qualification de ces procédés et à la qualification des opérateurs les mettant en œuvre.

Si l'acheteur veut être représenté à certaines étapes de réalisation, il place des points d'arrêt sur le plan qualité du fabricant ou de l'entrepreneur. L'étape en cause ne peut alors être franchie qu'en présence du représentant de l'acheteur.

S'il s'agit d'un service répétitif ou permanent, tel que par exemple le nettoyage des locaux, le gardiennage..., une surveillance doit être organisée et il est recommandé d'effectuer des visites impromptues pour s'assurer des conditions dans lesquelles ce service est réalisé.

L'acheteur peut aussi demander que les non-conformités aux spécifications lui soient signalées afin qu'il puisse donner son accord sur les solutions proposées pour y remédier.

En tout état de cause, la surveillance de fabrications, de travaux ou de services quelles qu'en soient les modalités, nécessite une compétence appropriée chez ceux qui l'exercent, sinon cette surveillance n'atteint pas ses objectifs et ne procure qu'une confiance trompeuse. La surveillance peut être exercée par l'acheteur ou l'utilisateur, s'ils en ont les moyens. L'acheteur peut aussi avoir recours à des entreprises d'inspection ou de contrôle technique. Il lui est aussi possible dans certains cas de s'associer avec d'autres acheteurs pour effectuer une surveillance chez le fournisseur.

2.7. ***Vérification de la conformité du produit à la réception***

Il y a lieu de distinguer la vérification de la conformité aux exigences réglementaires et celle de la conformité aux spécifications.

2.7.1. *Conformité aux exigences réglementaires*

Si le produit acheté est soumis à une réglementation européenne (en pratique à une ou plusieurs directives d'harmonisation technique, chacune généralement associée à une norme harmonisée), le respect de la réglementation relative au produit doit être considéré comme une exigence implicite et peut donner lieu à contrôle lors de la réception. C'est ainsi qu'il y a lieu de vérifier au moins que les fournitures soumises à réglementation européenne sont munies du marquage CE. Tel doit être le cas, par exemple, des équipements de protection individuelle.

Dans certains cas, l'acheteur peut avoir pris la précaution de demander la production d'une attestation de conformité aux exigences réglementaires.

2.7.2. *Conformité aux spécifications*

Quand l'achat porte sur des lots importants en nombre, la conformité aux spécifications est vérifiée par échantillonnage, le contrôle à 100 % étant très rarement justifié.

Cette opération repose sur des méthodes statistiques parfaitement connues, qui font l'objet de normes adaptées aux diverses circonstances pouvant être rencontrées, notamment selon que les spécifications concernent des caractéristiques mesurables (telles que dimensions, masse, etc.) ou non mesurables (telles qu'aspect, défauts de surface, etc.).

Il y a également lieu de distinguer si la fourniture concerne des séries successives de lots ou au contraire des lots uniques : des normes existent pour l'un et l'autre cas.

Le choix des plans d'échantillonnage et les règles de décision quant à l'acceptation ou au refus du lot au vu des résultats constatés sur l'échantillon sont décrits dans les normes NF AFNOR 06-019 à 06-029, où sont également données des indications sur l'efficacité des plans. L'application de ces normes est assez lourde et nécessite de lever les options qu'elles comportent.

L'acheteur peut exercer lui-même le contrôle de réception ou le confier à un organisme tiers. Il doit toujours préciser les règles de gestion des lots refusés selon la gravité des défauts constatés au contrôle.

Il convient également, dans certains cas (construction d'un ouvrage ou d'une installation), de prévoir les conditions de récolement (vérification de la conformité aux plans d'exécution), voire la fourniture de plans conformes à l'exécution, si en cours de travaux des modifications ont dû être apportées aux dispositions originelles.

La maîtrise des processus de fabrication par le fournisseur, obtenue notamment grâce à un système d'assurance de la qualité, éventuellement certifié, permet de diminuer la charge du contrôle de réception par l'acheteur. Celui-ci conserve toutefois son droit de vérification qu'il lui appartient d'exercer avec discernement.

2.8. *Retour d'expérience*

Nature et objet

Le retour d'expérience est une source de progrès :

- au profit de l'utilisateur qui souhaite voir pris en compte ses besoins, ses observations et ses propres problèmes ;
- au profit de l'acheteur qui souhaite améliorer l'adéquation du produit acheté, les coûts et les délais ;
- au profit du fournisseur qui s'efforce d'améliorer la qualité de ses produits et la satisfaction de ses clients.

Pour l'acheteur il s'agit de comparer ce qui est fourni à ce qui était attendu. Les informations exploitées peuvent provenir de son expérience propre, des utilisateurs, des consommateurs finals, des techniciens, des contrôleurs en usine ou sur chantier, du maître d'oeuvre, du fournisseur lui-même.

Le retour d'expérience ne fonctionne pas de lui-même : l'acheteur doit le concevoir dans un but précis puis l'organiser en mettant en place un système de recueil d'informations adapté à chaque cas, tel que :

- un questionnaire auprès des utilisateurs ;
- des fiches de défauts, d'incidents ou de litiges ;
- des réunions avec les utilisateurs (cercles d'achat) ;

Pour que le retour d'expérience soit pleinement efficace, il y a lieu de :

- prévoir une sensibilisation des personnes interrogées ;
- maintenir des liens réguliers avec les utilisateurs ;
- instituer un système simple de recueil d'informations et un système de transfert de ces informations au fournisseur ;
- informer des progrès, auxquels elles ont contribué, les personnes ayant fait remonter les informations ;
- définir les remèdes aux défauts et insuffisances du produit et les améliorations à lui apporter, si nécessaire avec le concours du fournisseur.

L'enregistrement et la mémorisation des événements survenus et/ou des données doivent permettre une restitution thématique des informations, en fonction des besoins.

Le retour d'expérience a un coût, et doit donc être organisé de façon économique tout en maintenant l'efficacité recherchée. Il y a intérêt à s'appuyer sur des utilisateurs volontaires en évitant de trop solliciter chacun d'entre eux. Il est souvent avantageux de répartir la tâche entre les utilisateurs communs de produits multiples en demandant à chacun de fournir des informations sur une partie des produits qu'il utilise et sur les fournisseurs correspondants.

Informations sur les produits

L'exploitation du retour d'expérience permet une meilleure connaissance du produit et de ses performances, commodités d'utilisation, anomalies ou défauts répétitifs, avantages et inconvénients, attente réelle des utilisateurs, coûts de maintenance, etc.

Le retour d'expérience fournit toutes informations permettant de mieux orienter l'achat suivant, d'améliorer et de faire évoluer les produits existants, tout en maîtrisant les coûts, voire en les diminuant.

Informations sur les fournisseurs

La gestion des informations recueillies sur les fournisseurs par le retour d'expérience permet de mieux connaître leurs prestations en termes de prix, de délais, de suivi après vente, etc., ainsi que les performances de leurs produits.

Lorsque l'acheteur a mis en place des procédures de qualification, les informations recueillies par le retour d'expérience permettent d'alimenter et de faire évoluer ces qualifications. En particulier, une évaluation régulière et méthodique des prestations des fournisseurs permet de réévaluer les qualifications attribuées.

Mise en commun d'informations avec d'autres acheteurs

La mise en commun, avec d'autres acheteurs, d'informations sur des produits ou des fournisseurs communs est aussi une forme bénéfique de retour d'expérience. L'échange de vues sur des préoccupations communes, concernant par exemple l'utilisation des produits, les procédures d'achat et d'élaboration des contrats, le suivi des fournisseurs, etc., est riche d'enseignements.

Les acheteurs n'en sont pas moins tenus de respecter scrupuleusement les obligations de confidentialité et de réserve concernant les informations recueillies sur les fournisseurs et leurs produits.

A titre d'exemple, le Comité A du GCCQ réunit régulièrement, sous l'égide de la CCM, des grands acheteurs publics (COGEMA, DGA, EDF, France Télécom, La Poste, RATP, SNCF) dans le but de concertation sur les points d'intérêt commun relatifs à l'assurance de la qualité, à la certification et à l'accréditation ainsi qu'à la normalisation correspondante, d'échange d'informations (non confidentielles) sur les audits et évaluations réalisés auprès de leurs fournisseurs et de conduite des évaluations pour compte commun de deux ou plusieurs membres de ce comité.

Information à donner au fournisseur

Il est du devoir de l'acheteur de communiquer au fournisseur les informations recueillies sur son produit grâce au retour d'expérience, car les progrès du fournisseur et l'amélioration de son produit sont de l'intérêt commun du fournisseur et de ses acheteurs. Si les défauts mis en lumière sont dangereux ou graves, l'acheteur doit mettre son fournisseur en demeure de les corriger.

Retour d'expérience vers les certificateurs

Tout cas où un certificat d'essai, de produit, de système qualité, de personnel se révélerait manifestement non mérité doit être signalé à l'organisme de certification : il s'agit là d'une contribution de l'acheteur nécessaire au maintien de la valeur des certificats. L'absence de réaction de cet organisme serait à signaler à l'organisme d'accréditation du certificateur.

Retour d'expérience vers l'administration de contrôle

Lorsqu'il apparaît que la réglementation applicable au produit n'est manifestement pas respectée ou lorsqu'il y a présomption de fraude, le cas est à signaler à la direction départementale de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

2.9. *Conclusion*

L'obtention du « meilleur achat » implique une optimisation sous la double contrainte du respect de la réglementation et de la limitation des moyens financiers et techniques de l'acheteur.

Cette optimisation porte essentiellement sur la définition du besoin et sur les exigences de conformité. Elle ne s'exerce pas dans l'absolu mais toujours en vue d'une utilisation déterminée et en fonction de l'offre du marché. Mais l'incertitude, qui peut affecter les conditions et la durée d'utilisation du produit ou provenir d'une évolution rapide de l'offre du marché, surtout dans les secteurs qui bénéficient de grands progrès technologiques, rend l'optimisation aléatoire et complexe.

C'est pourquoi l'acheteur et les autres acteurs intervenant dans l'approvisionnement doivent faire preuve d'imagination et coopérer depuis la définition du besoin jusqu'au retour d'expérience, en s'attachant particulièrement aux domaines où les perspectives d'économies paraissent les plus fructueuses et les plus probables.

III^e PARTIE

EXEMPLES D'APPLICATION

INTRODUCTION

La troisième partie de ce guide présente sous forme de fiches quelques applications des concepts et principes exposés dans les deux chapitres précédents. Il s'agit d'exemples assez simples et volontairement succincts qui illustrent une méthode d'approche sans prétendre être exhaustifs ni fournir une solution unique et définitive pour l'achat d'un produit.

Les choix à opérer dépendent des circonstances particulières dans lesquelles l'acheteur se trouve placé, de ses connaissances techniques dans le domaine considéré, de ses moyens propres ou de ceux sur lesquels il peut compter, des utilisations prévues du produit et bien entendu de la quantité achetée.

Les preuves de conformité et garanties exigées et la surveillance envisagée sont complémentaires. Inséparables des spécifications techniques auxquelles aboutit la définition du besoin, elles constituent une partie intégrante de cette définition.

La démarche proposée, fondée essentiellement sur l'évaluation des risques et sur le retour d'expérience, consiste à s'interroger systématiquement sur les points suivants :

1. **Recherche et analyse des documents applicables**

Réglementation applicable au produit.

Normes applicables : consulter 3616 AFNOR sur Minitel ou le site Internet http://www.afnor.fr pour rechercher les titres des normes.

Autres documents généraux, tels que les guides, recommandations et CCTG des groupes permanents d'études des marchés, qui renseignent notamment sur la réglementation et les normes applicables

Il est essentiel pour l'acheteur d'analyser les documents applicables pour vérifier que ceux-ci n'introduisent pas des contre-indications ou des ambiguïtés : par exemple, il peut être nécessaire de lever les options d'une norme ou même d'y déroger conformément aux dispositions du décret 84-74 modifié par le décret 93-1235 du 15 novembre 1993.

2. **Définition du besoin**

Une itération peut être nécessaire pour tenir compte de l'offre du marché auquel il y a en général intérêt à s'adapter.

3. **Risques**

Il s'agit des risques au sens le plus général encourus par l'utilisateur :

- du fait du produit, c'est-à-dire en raison des dommages que ce produit peut provoquer ;
- en raison de la gêne éventuellement occasionnée par le mauvais fonctionnement ou l'indisponibilité du produit ;
- en raison du préjudice pouvant résulter de la nécessité de réparer ou de remplacer le produit.

De leur gravité et de leur probabilité d'occurrence dépendront les précautions à prendre ou à ne pas prendre.

4. **Traduction du besoin en spécifications de conformité**

Quelles exigences de performances ?

Quelles exigences en matière de certificats d'essais ou de produit ?

Quelles exigences en matière d'assurance de la qualité ?
Quelles garanties ?

5. **Surveillance**

Que faut-il prévoir de surveiller compte tenu des risques résiduels ?

6. **Retour d'expérience**

Sur quoi faire porter le retour d'expérience et dans quel but ?
Comment l'organiser avant et après l'achat de façon efficace et économique ?

3.1. *Stylos à bille*

Documents applicables :
- Guide de l'acheteur public des outils d'écriture, document CCM n° 5620.

Définition du besoin :
- couleur ;
- largeur du trait ;
- kilométrage offert ;
- séchage ;
- effaçabilité ;
- permanence de la couleur ;
- durée de conservation ;
- capuchon ou pointe rétractable ;
- masse ;
- nécessité ou non d'écriture en toutes positions.

Risques :
- non-fonctionnement de l'écriture ;
- bavures ;
- fuite d'encre ;
- mauvaise tenue dans le temps : rupture du stylo, rupture de l'attache, chute de la bille, mauvais fonctionnement du système de retrait de la pointe.

Traduction du besoin en spécifications de conformité :
- très faible gravité des risques encourus, donc pas d'exigence particulière et appel à un produit de catalogue ;
- demande éventuelle de fourniture préalable d'un échantillon.

Réception :
- vérification des quantités et de la nature des stylos ;
- comparaison avec l'échantillon.

Retour d'expérience :
- questionner quelques utilisateurs pour éliminer rapidement une source de produits défectueux.

Commentaire : les stylos à bille peuvent être achetés :
en quelques unités, au détail ;
en quantité, chez un distributeur ;
dans le cadre d'un marché de fournitures de bureau.

3.2. *Sièges scolaires*

Documents applicables :
- norme NF D 61.050 dont il convient de lever les options (dimensions (1)...) ;
- CCTG « Mobiliers scolaires et de collectivités », document CCM n° 5618.

(1) Les sièges traités par cette norme sont destinés à des personnes dont la taille ne dépasse pas 1,80 m. Pour une école de basketteurs, par exemple, il conviendra de déroger à cette norme.

Définition du besoin :

- dimensions, mode d'utilisation, usage intérieur ou extérieur, nettoyage, empilage, fixation au sol, solidité, ergonomie, réaction au feu.

Risques :

- accident de personne ;
- mauvaise ergonomie ;
- dégradation rapide des sièges.

Traduction du besoin en spécifications de conformité :

- marque NF ou équivalent ;
- pas d'exigence particulière de preuve de conformité, mais examen préalable du modèle par l'acheteur ;
- en outre, en cas d'exigence sur la réaction au feu : certificat d'essai.

Réception :

- vérification des quantités et de la nature des sièges.

Retour d'expérience :

- questionner quelques utilisateurs pour éliminer rapidement une source de produits défectueux ou inadaptés.

3.3. *Matériel électrique : cas d'une perceuse électroportative*

Documents applicables :

- réglementation : directive machines (transposée dans le code du travail) ;
- normes de la série ICS 25.140.20 qui comportent des dispositions générales de sécurité.

Définition du besoin :

- nature des matériaux à percer ;
- nature des trous (diamètres et profondeurs) ;
- fréquence d'utilisation ;
- puissance / percussion ;
- vitesse ;
- classe d'isolation ;
- itération avec les matériels disponibles sur le marché et les prix.

Risques particuliers :

- accident d'origine électrique ou mécanique ;
- vibrations excessives pour l'opérateur ;
- mauvais fonctionnement ;
- inadaptation au besoin ;
- gêne pour l'environnement.

Traduction du besoin en spécifications de conformité :

- marque NF ou équivalent ;
- pas de demande de garantie particulière autre que commerciale normale, mais examen du modèle par l'acheteur.

Réception :

- vérification des caractéristiques ;
- vérification de la présence du marquage CE.

Retour d'expérience :

- contacter l'utilisateur.

3.4. *Machines-outils pour lycée technique. – Cas d'un lot de machines à scier le bois à commande numérique*

Documents applicables :

- réglementation : directive machines (transposée dans le code du travail) ;
- normes des séries ICS 25.040.20 et 79.120.10 qui comportent des dispositions générales de sécurité.

Définition du besoin :

- contacter des utilisateurs (professeurs techniques) pour définir les objectifs pédagogiques (matériels identiques ou diversifiés) ;
- itération avec des matériels disponibles pour définir la capacité de la machine, la vitesse de découpe, et le mode et la capacité de programmation.

Risques particuliers :

- accident d'origine électrique ou mécanique ;
- mauvais fonctionnement ;
- bruit, vibrations.

Traduction du besoin en spécifications de conformité :

- achat d'un exemplaire pour test avant commande d'une série de machines ;
- garantie commerciale normale.

Réception :

- mise en service par le fournisseur ;
- porter une attention particulière aux notices d'utilisation et d'entretien qui doivent être en français ;
- vérification du bon fonctionnement des sécurités ;
- vérification de la présence du marquage CE ;
- vérification de la présence de la déclaration de conformité qui doit être en français.

Retour d'expérience :

- questionner le(s) professeur(s) ;
- questionner les personnes chargées de l'entretien des machines.

3.5. *Aménagement d'une aire de jeux dans une commune avec fourniture et installation des équipements*

Documents applicables :

- règles d'urbanisme ;
- normes NF S 54-201, 203, 204 (équipement d'aires de jeux) ;
- normes NF S 54-206 XP, 54-207 (bacs à sable) ;
- fascicule 35 du CCTG applicable aux marchés publics de travaux ;
- recommandation du GPEM/AB : équipements de sports et de loisirs - édition de novembre 1996.

Ces documents sont la base de la rédaction du CCTP dont les spécifications correspondent aux résultats requis indépendamment du montant des travaux.

Définition du besoin :

Le maître de l'ouvrage doit tenir compte, lors de la définition du besoin, des conditions ultérieures d'entretien de l'aire de jeux et de maintenance des équipements.

Le choix de l'emplacement doit respecter les conditions de sécurité et d'accès en fonction de la population à laquelle est destinée l'aire de jeux. Le choix des équipements doit tenir compte de l'âge des enfants, de l'accessibilité aux abords des équipements, de la possibilité ou non de laisser une distance suffisante entre des équipements correspondant à des types de jeux différents tout en séparant les aires destinées à des tranches d'âge différentes.

Le maître de l'ouvrage doit également choisir entre des équipements standards ou des équipements spécifiquement conçus pour l'emplacement défini.

Risques particuliers :

Accidents dus à une utilisation normale ou anormale des équipements, en raison d'une mauvaise conception des équipements spécifiques, d'une mauvaise conception des aires de réception, du non-respect des exigences de sécurité et du non-respect des conditions de pose.

Hygiène difficile à assurer dans les bacs à sable, pollution, risque de stagnation d'eau sur les aires de jeux en raison d'un drainage insuffisant.

Spécifications de conformité :

Un plan d'assurance qualité peut être rendu contractuel, en particulier lorsque le nombre d'équipements ou leur conception spécifique le justifient. Ce document a pour objet de décrire les dispositions spécifiques prises par l'entreprise pour répondre aux exigences du maître de l'ouvrage sur les points sensibles de la conception ou de la réalisation.

Il convient de demander au minimum :

- une attestation de conformité des équipements aux exigences de sécurité ;
- les notices de montage, d'installation, d'emploi et d'entretien ;
- éventuellement, la production d'un certificat de conformité délivré par un organisme de contrôle technique indépendant.

Surveillance :

En cours de travaux :

- contrôle de la conformité de l'implantation avec les distances de sécurité ;
- contrôle du respect des conditions de montage et d'installation.

En cours d'usage :

- visites périodiques soit par l'entreprise si elle est titulaire d'un contrat d'entretien, soit par le maître de l'ouvrage. Le suivi doit être enregistré par écrit (dates des visites, pièces remplacées...).

Retour d'expérience :

Compte tenu de la diversité des équipements et de la présence de plusieurs aires de jeux dans une seule commune, la comparaison de l'état des différentes aires de jeux après utilisation peut conduire le maître de l'ouvrage à adapter voire à supprimer certains équipements.

L'analyse des « presque accidents », bien que la collecte des données soit difficile, est utile tant pour l'information du maître de l'ouvrage (choix des équipements) que pour celle des fournisseurs (amélioration de la conception des équipements).

3.6. *Travaux : peinture de deux salles de classe dans un établissement scolaire*

Documents applicables :

- normes générales NF P 74-201-1 homologuées en octobre 1994 (cahier des clauses techniques pour les travaux de peinture des bâtiments) ;
- guides techniques du GPEM chimie parachimie sur les peintures et vernis.

Ces documents constituent les bases de rédaction du CCTP dans lequel les exigences relatives à la qualité doivent être spécifiées.

Définition du besoin :

La définition du besoin doit tenir compte des utilisateurs des salles et des conditions d'entretien (peinture lessivable, lavable, résistance aux chocs...).

Risques particuliers :

Les principaux risques sont relatifs à l'exécution des travaux :

- mauvaise tenue de la peinture dans le temps ;
- inadaptation de la peinture au subjectile ;
- mauvaise mise en œuvre, en raison du non-respect des règles de l'art ou d'une compétence insuffisante du personnel de l'entreprise :
  - mauvaise préparation du subjectile ;
  - conditions d'hygrométrie et/ou de température non respectées lors de la mise en peinture.

Spécifications de conformité :

Eventuellement marque NF Environnement ou Ecolabel européen pour les peintures et vernis.

Fourniture des fiches techniques des produits utilisés.

Production d'échantillons.

En complément, la réalisation d'une surface de référence peut être prescrite.

Surveillance :

Constat contradictoire d'exécution de la préparation des surfaces avant mise en peinture.

Contrôle en cours d'exécution effectué directement par le maître de l'ouvrage si des personnes compétentes sont disponibles dans son organisation (services techniques par exemple).

Retour d'expérience :

Visite des lieux par le maître de l'ouvrage après quelque temps d'utilisation des locaux.

3.7. *Travaux : réalisation d'une opération de construction d'une bibliothèque municipale (ouvrage de complexité moyenne, sans équipements techniques spécifiques)*

Documents applicables :

- loi n° 85-704 du 12 juillet 1985 dite loi MOP ;
- décrets n° 93-1268 et 93-1269 du 29 novembre 1993 relatifs aux missions de maîtrise d'œuvre et aux concours ;
- règles d'urbanisme ;
- réglementation relative aux établissements recevant du public ;

- normes et fascicules du CCTG applicables aux marchés publics de travaux relevant du domaine considéré (dont les règles « neige et vent » du fascicule 61, titre IV, et les règles parasismiques) ;
- recommandation n° T1-87 du GPEM/T relative à la gestion et à l'assurance de la qualité lors de la passation et de l'exécution des marchés de travaux ;
- recommandation n° T1-89 du GPEM/T aux maîtres d'ouvrage publics de bâtiment à propos de l'établissement du schéma directeur de la qualité ;
- guide du GPEM/AB, literie, meubles audiovisuels, rayonnages métalliques pour bibliothèques (1981).

Définition du besoin :

Le maître de l'ouvrage doit avant le lancement de l'opération définir le programme, le calendrier et l'enveloppe financière prévisionnelle, si nécessaire sur la base d'études préalables permettant d'identifier l'ensemble des contraintes et des exigences (études géotechniques, insertion dans le site, surfaces nécessaires, fonctionnalité de l'ouvrage pour les usagers et le personnel chargé de la gestion future de l'équipement).

La durée pendant laquelle le bâtiment doit répondre à l'évolution des besoins doit être particulièrement étudiée pour la définition des surfaces nécessaires (en rangement, stockage, services généraux), ainsi que pour la détermination des charges à prendre en compte dans les études.

Il est impératif de proscrire tout changement de la définition des besoins en cours d'opération (études ou travaux) qui entraînerait immanquablement une augmentation des délais et du coût.

Risques particuliers :

Organisation générale de l'opération :

Dérive du coût des travaux, des délais et du coût d'usage ultérieur en raison d'une mauvaise appréciation du calendrier prévisionnel de l'opération (y compris les délais liés aux autorisations administratives et aux procédures des marchés publics concernant les différents intervenants : équipe de maîtrise d'œuvre, contrôleur technique, mission de coordination sécurité-santé, entreprises chargées des travaux).

Conception :

– Reprises d'études et surcoût en raison d'études non conformes aux objectifs du programme ou insuffisantes (en particulier des charges au sol).

Surcoût et aléas en cours de réalisation en raison d'un dossier de consultation des entreprises imprécis, incomplet ou insuffisant.

Réalisation :

Choix inadapté ou trop tardif du mode de dévolution des marchés de travaux entraînant des surcoûts et des études complémentaires :

- le choix d'un marché unique permet au maître de l'ouvrage d'avoir un seul responsable des travaux et une maîtrise globale des coûts et des délais, mais peut présenter des risques sur la qualité de réalisation des travaux sous-traités ;
- le choix de marchés séparés permet d'ouvrir à la concurrence l'ensemble des lots techniques, mais nécessite une organisation et une coordination de la réalisation et la gestion des interfaces techniques.

Spécifications de conformité :

L'établissement d'un plan d'assurance qualité général propre à l'opération sous la responsabilité du maître de l'ouvrage est recommandé en phase de conception et en phase de réalisation, particulièrement dans le cas de marchés séparés impliquant une gestion d'interfaces plus nombreuses. Le maître de l'ouvrage a recours à une aide extérieure si nécessaire.

Dans le cadre d'un plan d'assurance qualité général, chaque intervenant doit disposer d'une organisation éprouvée de la qualité.

Tous les candidats sont avertis dès le lancement des consultations des exigences spécifiques du maître de l'ouvrage.

Chaque intervenant remet avec son offre un schéma d'organisation de son plan d'assurance qualité (SOPAQ).

Il est nécessaire que le cadre du SOPAQ constitué par les rubriques qui doivent obligatoirement être renseignées soit défini par le maître de l'ouvrage afin de permettre une appréciation objective de la capacité effective des candidats de mettre en œuvre leur plan d'assurance qualité. Ce plan d'assurance qualité est ensuite rendu contractuel après avoir été détaillé dans le délai fixé au marché.

Surveillance :

Le recours à un contrôleur technique est obligatoire car le bâtiment, étant destiné à recevoir du public, entre dans le cadre de l'article R. 111-38 du code de la construction et de l'habitat.

Dans le cadre de sa mission qui fait l'objet d'un marché particulier, le contrôleur technique valide les choix techniques de conception et les modalités d'exécution, conformément au référentiel constitué par la réglementation et les normes applicables au bâtiment considéré.

En phase de réalisation, le contrôle de l'exécution est assuré par le maître d'œuvre (architecte et bureau d'études) dans le cadre de sa mission de direction de l'exécution des contrats de travaux.

Sans s'immiscer dans les fonctions et responsabilités confiées au maître d'œuvre, le maître de l'ouvrage ne peut pas se désintéresser du suivi du chantier ; il peut procéder à l'examen des comptes rendus de chantier, à des visites régulières du chantier et à l'approbation préalable des ordres de service qui ont une incidence financière.

Retour d'expérience :

Il est utile de faire un bilan de chantier avec l'ensemble des intervenants, au profit du maître de l'ouvrage (amélioration de la programmation), des entreprises (réalisation et organisation), du maître d'œuvre (gestion des relations entre les intervenants, suivi de chantier).

Ce bilan doit s'appuyer sur des indicateurs réels et mesurables, par exemple des comptes-rendus de surveillance, des plannings...

3.8. *Travaux : entretien de voirie communale nécessitant une modification temporaire de la circulation*

Documents applicables :

- réglementation relative à la sécurité routière ;
- fascicules du CCTG applicables aux marchés publics de travaux (fascicules 24, 25, 26) ;
- normes applicables au domaine couvert par les fascicules.

Définition du besoin :

Le choix à opérer porte sur le degré de réfection des couches de chaussée, compte tenu de l'importance du trafic routier (en particulier le trafic lourd), de l'état de la chaussée sur chaque tronçon, du découpage des travaux et du délai imparti pour l'exécution. Cette définition peut nécessiter des études préalables (typologie du trafic lourd par exemple).

Risques particuliers :

Relatifs aux travaux :

Mauvaise tenue dans le temps en raison des produits ou de leur mise en œuvre.

Surcoût résultant d'un choix inadapté du mode de dévolution des travaux : le marché annuel à bons de commande n'est approprié que lorsque l'objet du marché est précisément défini au moment du lancement de la consultation et consiste en des travaux répétitifs, urgents ou de faible volume.

Relatifs au chantier :

Accident de la circulation (véhicules, piétons) dû à une mauvaise organisation du chantier, en particulier une signalisation insuffisante ou inadaptée.

Mécontentement des riverains en raison des nuisances du chantier : bruit, tenue du chantier non satisfaisante, durée excessive, manque d'informations.

Contentieux entre le maître de l'ouvrage et l'entreprise lorsque la circulation est rétablie avant réception des travaux.

Spécifications concernant la conformité :

Il convient de demander aux entreprises soumissionnaires dans leur offre une notice relative à la sécurité routière et à l'organisation du chantier. Un plan qualité formalisé n'est pas toujours nécessaire pour un petit chantier.

Les justifications à demander à l'entreprise peuvent porter sur :

- la formulation des constituants (liants) ;
- l'épaisseur des couches ;
- la réalisation du compactage.

Surveillance :

- contrôle de la réalisation des travaux en fonction des spécifications du CCTP ;
- contrôle du respect des exigences concourant à la qualité du résultat final ;
- contrôle régulier de la bonne tenue du chantier (signalisation, propreté) ;
- réception partielle par zone en cas de remise en circulation par zone avant la fin du délai global d'exécution des travaux.

Retour d'expérience :

Pour le maître de l'ouvrage : le suivi du chantier et la prise en compte des conditions dans lesquelles la réception des travaux a été prononcée doivent permettre d'améliorer les documents contractuels pour les travaux ultérieurs.

Pour l'entreprise : la collecte par le maître de l'ouvrage et la transmission à l'entreprise des réclamations des riverains doivent permettre d'améliorer la conduite de ses futurs chantiers.

3.9. *Exploitation et maintenance d'une installation de chauffage existante*

Documents applicables :

- loi n° 74-908 du 29 octobre 1974 modifiée, relative aux économies d'énergie ;
- CCTG « Marchés d'exploitation de chauffage avec ou sans gros entretien des installations », document CCM n° 2008 ;
- « Chauffage des bâtiments publics - Guide pratique pour la gestion économique de l'énergie », document CCM n° 5603.

Définition du besoin :

Premières questions à se poser :

- adéquation de l'installation au service à fournir et à une exploitation économique. Exemples d'inadéquation possible : absence de séparation des régulations du chauffage de deux façades opposées d'un bâtiment, absence de robinets thermostatiques, isolation insuffisante du bâtiment, capacité insuffisante de l'installation ;
- nature d'activités exercées dans le bâtiment à chauffer ;
- type d'occupants des locaux : sont-ils motivés par les économies d'énergie ? Peuvent-ils être sensibilisés et formés ?

Décision de modification de l'installation ou de statu quo.

Risques :

Les risques sont évalués en considérant l'état de l'installation :

- mauvais confort des occupants ;
- température inadaptée dans un local contenant du matériel sensible (informatique par exemple) ;
- pannes de chauffage et leurs conséquences ;
- dégradation de l'installation de chauffage par mauvaise exploitation ou défaut d'entretien ;
- gaspillage d'énergie.

Ces risques sont aggravés ou atténués selon le type de marché choisi, d'où l'importance de ce choix. Ainsi, le marché au forfait, qui a l'avantage de la simplicité, peut conduire à des contestations sur le respect des températures, est peu incitatif pour les occupants et implique une durée contractuelle assez longue pour la compensation des aléas climatiques.

Traduction du besoin en spécifications pour ce qui concerne la conformité :

Cette traduction résulte du type de marché choisi parmi les modèles proposés dans le CCTG : demande de communication d'attestations d'étalonnage des compteurs, justification des degrés-jours pour un marché « température ».

Surveillance :

Elle dépend du type de marché choisi :

- campagnes de mesure de température ;
- examen des enregistrements de température ;
- examen des documents fournis par le prestataire au titre du marché ;
- examen périodique du livret de chaufferie ;
- contrôle des relevés des compteurs et des plombages de ceux-ci ;
- comportement des occupants.

Retour d'expérience :

Questionner périodiquement quelques occupants des locaux sur des points précis.

ANNEXES

Annexe 1. – Comparaison des différents documents de reconnaissance d'aptitude

ACTIVITÉ	CERTIFICATION	ENREGISTREMENT	ACCRÉDITATION	QUALIFICATION	HOMOLOGATION
Acte délivré	Certificat Droit d'usage de marque Liste accessible de certificats	Liste ou registre accessibles	Accréditation Liste accessible	Documents techniques (procès-verbal d'aptitude, rapport d'essai) Attestation	Acte officiel
Concerne quoi ?	Produit Service Processus Personne Entreprise	Produit Service Processus Personne Entreprise	Organisme de certification Laboratoire	Produit Service Processus Personne Entreprise	Produit Service Processus
Pour quoi faire ?	Démonstration écrite de conformité à des exigences spécifiées	Indication des: – caractéristiques d'un produit, service ou processus; – qualités propres d'une personne ou entreprise	Reconnaissance formelle de l'aptitude d'un: – organisme de certification; – laboratoire, pour un type d'essai donné	Démonstration d'aptitude à satisfaire des exigences ou de compétences à réaliser une tâche	Autorisation de commercialiser ou d'utiliser dans un but précisé ou dans des conditions prévues
Qui délivre ?	Un organisme de certification « tierce partie » indépendant des parties en cause	Un organisme d'enregistrement « tierce partie » indépendant des parties en cause	Un organisme d'accréditation reconnu, faisant autorité	Un responsable interne ou externe au fournisseur Un organisme professionnel apte à la qualification	Une autorité compétente reconnue
De quelle manière ?	Référentiel normatif Entreprise: dossier de candidature, audit d'évaluation Produit: essais Personne: examen	Dossier d'évaluation défini par un organisme d'enregistrement	Référentiel normatif Dossier de candidature Audit d'évaluation	A partir de documents de référence: – normes, spécifications; – procédures – dossiers	Procédure officielle d'essai ou de vérification
Durée de validité	Fixée par le règlement de l'organisme de certification Renouvelable et sujette à suspension ou retrait	Fixée par le règlement de l'organisme d'enregistrement	Fixée par l'organisme d'accréditation Renouvelable et sujette à suspension ou retrait	Fixée par une procédure	Fixée par la procédure

Annexe 2. – Principaux organismes français et européens dans le domaine de la qualité

DOMAINE	ORGANISMES FRANÇAIS	ORGANISMES EUROPÉENS
Qualité	MFQ	EOQ EFQM
Normalisation	AFNOR et bureaux de normalisation	CEN CENELEC ETSI
Certification de produits et services	Voir liste des organismes accrédités	EOTC
Certification de systèmes qualité des entreprises	Voir liste des organismes accrédités	EQS (doctrine)
Certification de personnel	COFREND ICA de l'AFAQ	ECNDT
Accréditation de laboratoires	COFRAC	EA
Accréditation d'organismes certificateurs	COFRAC	EA
Accréditation de personnel	COFRAC	EA
Contrôle	COPREC (Construction)	CEOC
Métrologie	BNM	EUROMET
Matériaux de référence	BNM	SMT
Bâtiments et travaux publics	CSTB pour le bâtiment SETRA pour le génie civil	CEN pour les produits traditionnels du BTP EOTA pour les produits innovants du BTP
Composants électroniques	UTE - LCIE	CECC
Télécommunications	CPCTI	ECITC
Matériels d'incendie		EGOLF
Chimie analytique	Groupe chimie d'EUROLAB-France	EURACHEM
Appareils médicaux	G-MED	EUROMEDTEST

AFAQ : Association française pour l'assurance de la qualité : créée le 30 juin 1988, elle procède à la certification par tierce partie des systèmes d'assurance qualité des entreprises (voir annexe 12).

AFITEP : Association française des ingénieurs et techniciens d'estimation, de planification et de projets.

AFNOR : Association française de normalisation, association loi de 1901 créée en 1926, reconnue d'utilité publique.

APITI : Association pour l'inspection technique chez les industriels.

BNM : Bureau national de métrologie (groupement d'intérêt public, créé en décembre 1994).

CECC : CENELEC Electronic Components Committee.

CEN : Comité européen de normalisation.

CENELEC : Comité européen de normalisation électrotechnique, dont les activités de certification sont coordonnées par son comité ELSECOM (comité sectoriel européen pour les essais et la certification) reconnu par l'EOTC.

CEOC : Confédération européenne d'organisations de contrôle. La CEOC, créée en 1961, rassemble 26 membres de 15 pays de la CEE et de l'AELE. Les membres français sont CEP (contrôle et prévention), GAPAVE (groupement des APAVE), SOCOTEC (Société de contrôle technique) et VERITAS.

COFRAC : Comité français d'accréditation (voir annexe 11).

COFREND : Confédération française pour les essais non destructifs. Elle a des accords d'équivalence de certification avec l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, l'Espagne, les Pays-Bas, la Suisse et les Pays scandinaves.

COPREC : Comité professionnel de la prévention et du contrôle technique dans la construction.

COREM : Comité de coordination des centres de recherche en mécanique.

CPCTI : Comité de pilotage de la certification en technologies de l'information.

CSTB : Centre scientifique et technique du bâtiment.

EA : European Cooperation for Accreditation. Rassemble les organismes européens d'accréditation des organismes certificateurs et des laboratoires d'essais, d'analyses et d'étalonnage. EA résulte de la fusion de EAC et EAL. Le COFRAC en fait partie.

EAC : European Accreditation of Certification. Rassemble les organismes européens d'accréditation des organismes certificateurs.

EAL : European Cooperation for Accreditation of Laboratories. Club européen des accréditeurs de laboratoires d'essais, d'analyses et d'étalonnage. A remplacé WECC et WELAC.

EAQF : Evaluation d'aptitude à la qualité des fournisseurs (pour Citroën, Peugeot et Renault).

ECITC European Committee for Information Technology Testing and Certification, organisme rassemblant des entreprises et laboratoires européens, œuvrant dans les technologies de l'information et des télécommunications.

ECNDT : European Committee for Non Destructive Testing (ICNDT au niveau international). Comité européen pour essais non destructifs.

EFQM : European Foundation for Quality Management. Fondation européenne pour le management par la qualité. Créée en 1989 par 14 présidents de sociétés européennes, l'EFQM a fondé, avec le ministère de l'industrie et du commerce extérieur, avec le MFQ et avec le CNPF, l'Institut qualité et management (IQM), une des composantes du MFQ.

EGOLF : European Group of Official Laboratories for Fire Testing (Groupe européen de laboratoires pour les essais au feu). Association de statut belge réunissant des laboratoires indépendants des intérêts privés, dont 5 en France : CTICM, CSTB, LNE, Laboratoire central de la préfecture de police et centre de recherches du Bouchet de la Société nationale des poudres et explosifs.

EOQ : European Organisation for Quality, Organisation européenne pour la qualité, qui succède à l'EOQC (European Organisation for Quality Control) en 1990 et dont le membre français est le MFQ. Cet organisme européen traite de l'ensemble des aspects de la qualité au sein de groupes techniques et organise une conférence générale annuelle. A un accord de coopération avec l'EFQM.

EOTA : European Organisation for the European Technical Agreement (dans le domaine BTP).

EOTC : European Organisation for Testings and Certification. Organisation européenne pour les essais et la certification créée, en application du mémorandum d'accord du 25 avril 1990 entre les pays de la CEE et de l'AELE, et le CEN-CENELEC. Le 3 décembre 1992, les statuts de l'organisation sont signés par 23 membres fondateurs, comprenant, outre les signataires du mémorandum, des représentants des communautés nationales des essais et de la certification et des représentants d'organismes européens, parmi lesquels EAC, EQS, EUROLAB, EAL.

Le 17 avril 1993, l'organisation reçoit le statut d'une association de droit belge, à but non lucratif, et élit son conseil le 9 juin 1993. En octobre 1993, elle comprend 16 représentants nationaux et 14 membres européens

Le comité français des essais et de la certification deviendra EOTC-FRANCE ; son représentant est membre de l'Assemblée générale de l'EOTC.

EQNet : European Network for Quality System Assessment and Certification, créé en 1990, réseau européen d'organismes certificateurs de systèmes qualité (voir IQNet).

EQS : European Committee for Quality System Assessment and Certification. Comité européen pour l'évaluation et la certification des systèmes qualité des entreprises. L'EQS, comité spécialisé créé le 12 octobre 1989 au sein de l'EOTC, est chargé de la doctrine.

ETSI : Institut européen de normalisation des télécommunications, créé par la CEPT (Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications).

EURACHEM : Focus for Analytical Chemistry in Europe (essais chimiques).

EUROLAB : Organisme représentant les intérêts de plus de 1 000 laboratoires européens, publics et privés, d'essais et d'analyses, créé le 27 avril 1990 par la signature d'un mémorandum d'accord entre 11 pays de la CEE (Grèce seulement observateur) et 6 pays de l'AELE (sauf le Liechtenstein).

EUROMEDTEST : Organisation of European Laboratories Testing Medical Devices (laboratoires pour les essais de dispositifs de technique médicale), qui est la branche médicale d'EUROLAB.

EUROMET : European Organisation for Metrology. Organisation européenne de la métrologie, qui anime une action concertée de recherche et de développement sur les étalons et matériaux de référence.

G-MED : Groupement d'intérêt économique des laboratoires d'essais de matériels de technique médicale (ministères de l'industrie et de la santé, LCIE et LNE).

IAF : Forum international de l'accréditation. Rassemble les accréditeurs d'organismes certificateurs.

IES : Institut Esprit Service (voir MFQ) créé en 1995 par le CNPF.

ILAC : Conférence internationale d'accréditation des laboratoires. Rassemble les accréditeurs de laboratoires.

IQM : Institut qualité et management (voir MFQ).

IQNet International Certification Network (réseau international d'organismes certificateurs tierce partie) pour l'application d'un accord entre plus de 20 organismes de certification dont l'AFAQ (il existe d'autres réseaux internationaux).

ISDF : Institut de sûreté de fonctionnement (voir MFQ).

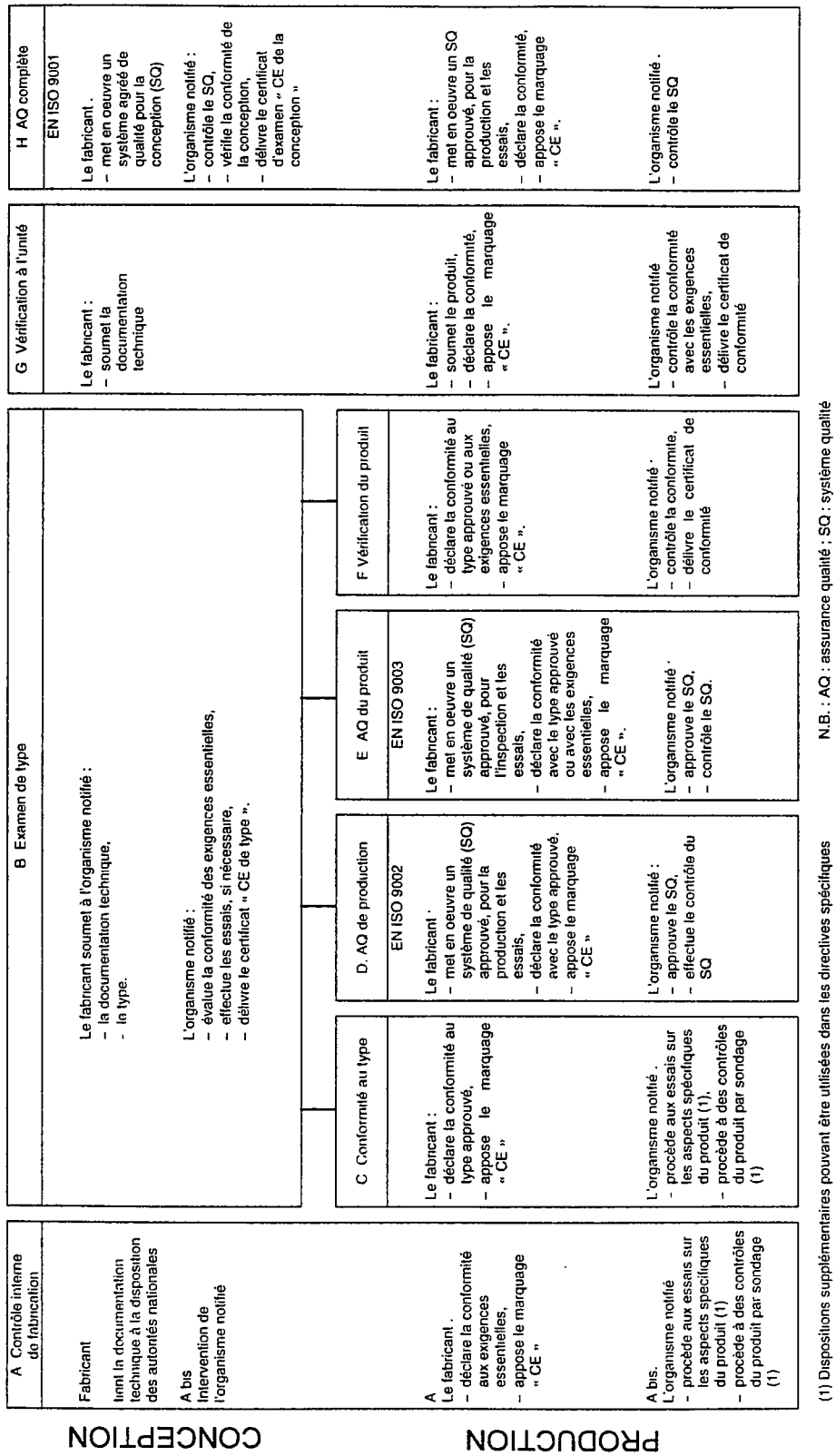
ITQS : Accord de certification de système qualité pour les technologies de l'information.

LCIE : Laboratoire central des industries électriques.

LNE Laboratoire national d'essais.

MFQ :	Mouvement français pour la qualité (voir annexe 10).
NME :	Le programme normes, mesures, essais de la direction générale XII de la commission de l'Union européenne a repris les activités du BCR (Bureau communautaire des références) sur les matériaux de référence et les méthodes de mesure.
RNE :	Réseau national d'essais (réseau national d'accréditation de laboratoires d'essais et d'analyses) créé en 1979 sous forme d'association loi de 1901. Il a été intégré au COFRAC dans la section « accréditation de laboratoires ».
SETRA :	Service d'études techniques des routes et autoroutes.
SMT :	Programme normes, mesures, essais de la direction générale XII de la commission de l'Union européenne qui a repris les activités du Bureau communautaire des références sur les matériaux de référence et les méthodes de mesure.
SNQ :	Service national de la qualité des composants électroniques du LCIE, direction certification.
SQUALPI :	Sous-direction de la qualité pour l'industrie et de la normalisation (voir annexe 8).
UTE :	Union technique de l'électricité.
WECC :	Western European Calibration Corporation, organisme qui traitait de l'organisation des chaînes d'étalonnage et rassemblait les organismes européens d'accréditation de laboratoires d'étalonnage, en vue d'une reconnaissance mutuelle.
WELAC :	Western European Laboratory Accreditation Conference, organisme qui rassemblait les organismes accréditeurs européens des laboratoires d'essais et d'analyses. Au niveau international, l'ILAC (International Laboratory Accreditation Conference) réunit à la fois les laboratoires et les organismes accréditeurs.

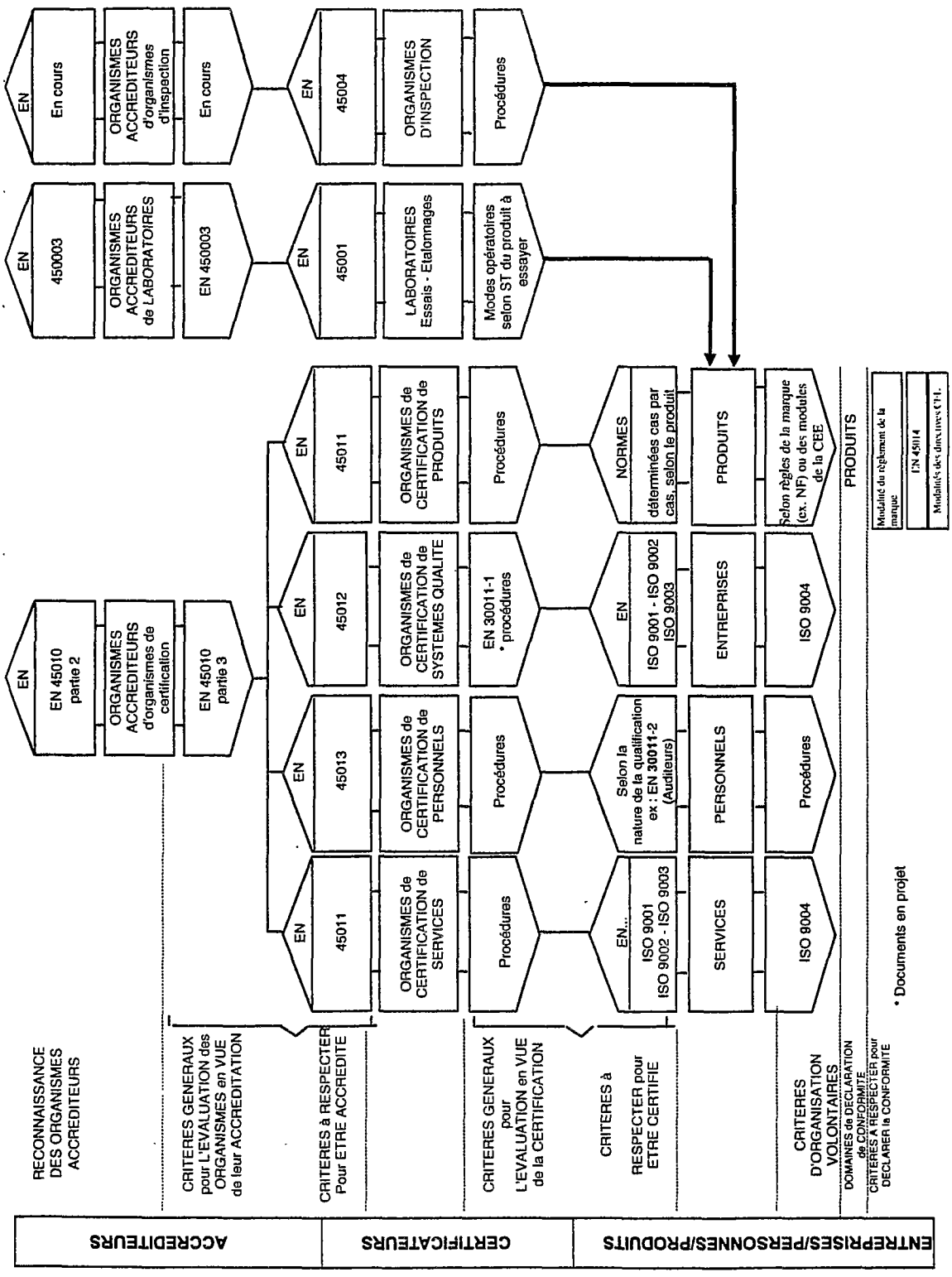
Annexe 3. – Modules et procédures d'évaluation de la conformité dans la législation communautaire


CONCEPTION
PRODUCTION
A Contrôle interne de fabrication
Fabricant
tient la documentation technique à la disposition des autorités nationales
A bis
Intervention de l'organisme notifié
A
Le fabricant :
- déclare la conformité aux exigences essentielles,
- appose le marquage « CE »
A bis.
L'organisme notifié
- procède aux essais sur les aspects spécifiques du produit (1),
- procède à des contrôles du produit par sondage (1)
B Examen de type
Le fabricant soumet à l'organisme notifié :
- la documentation technique,
- le type.
L'organisme notifié :
- évalue la conformité des exigences essentielles,
- effectue les essais, si nécessaire,
- délivre le certificat « CE de type ».
C Conformité au type
Le fabricant :
- déclare la conformité au type approuvé,
- appose le marquage « CE »
L'organisme notifié :
- procède aux essais sur les aspects spécifiques du produit (1),
- procède à des contrôles du produit par sondage (1)
D. AQ de production
EN ISO 9002
Le fabricant :
- met en oeuvre un système de qualité (SQ) approuvé, pour la production et les essais,
- déclare la conformité avec le type approuvé,
- appose le marquage « CE »
L'organisme notifié :
- approuve le SQ,
- effectue le contrôle du SQ
E AQ du produit
EN ISO 9003
Le fabricant :
- met en oeuvre un système de qualité (SQ) approuvé, pour l'inspection et les essais,
- déclare la conformité avec le type approuvé ou avec les exigences essentielles,
- appose le marquage « CE ».
L'organisme notifié :
- approuve le SQ,
- contrôle le SQ.
F Vérification du produit
Le fabricant :
- déclare la conformité au type approuvé ou aux exigences essentielles,
- appose le marquage « CE ».
L'organisme notifié :
- contrôle la conformité,
- délivre le certificat de conformité
G Vérification à l'unité
Le fabricant :
- soumet la documentation technique
Le fabricant :
- soumet le produit,
- déclare la conformité,
- appose le marquage « CE ».
L'organisme notifié
- contrôle la conformité avec les exigences essentielles,
- délivre le certificat de conformité
H AQ complète
EN ISO 9001
Le fabricant :
- met en oeuvre un système agréé de qualité pour la conception (SQ)
L'organisme notifié :
- contrôle le SQ,
- vérifie la conformité de la conception,
- délivre le certificat d'examen « CE de la conception »
Le fabricant :
- met en oeuvre un SQ approuvé, pour la production et les essais,
- déclare la conformité,
- appose le marquage « CE ».
L'organisme notifié :
- contrôle le SQ

(1) Dispositions supplémentaires pouvant être utilisées dans les directives spécifiques

N.B. : AQ : assurance qualité ; SQ : système qualité

Annexe 4. – Modalités d'accréditation et de certification (services, personnels, systèmes, produits, essais)



Annexe 5. – Exemple des composants électroniques

La sûreté de fonctionnement des ensembles électroniques repose en grande partie sur les caractéristiques des composants.

Le système de certification des composants électroniques constitue un exemple intéressant de certification de produit, car il est l'un des plus anciens et des plus fiables et surtout le plus avancé par son développement international et par les concepts qu'il met en œuvre. Son exemple sera peut-être imité pour d'autres produits dont la fiabilité est essentielle.

1. Historique de la certification

Un système national de spécification et certification, créé dans les années 1950 sous le nom de CCT (Comité de Coordination des Télécommunications) et placé sous l'égide du Premier ministre, permettait de procéder à l'homologation de composants électroniques, sur la foi d'essais conduits dans un laboratoire indépendant, et à leur agrément, en complétant les essais d'homologation par une visite d'évaluation de l'organisation et de la production du fabricant.

Les composants, dont le volume de production le justifiait, étaient soumis à un « Contrôle Centralisé de Qualité », après conclusion d'une convention particulière avec le fabricant, lequel procédait à des prélèvements et à des essais sur chaque lot de fabrication (ou parfois seulement de façon périodique). Ce système était basé sur des normes unifiées du CCT, dites CCTU, qui, reprises en 1965 par l'UTE (Union Technique de l'Electricité), devinrent des normes AFNOR de la classe C.

Le CCT et les organismes européens homologues se rapprochèrent pour créer en 1970 le CECC (Comité CENELEC des composants électroniques) et un ensemble de règles de fonctionnement fut établi par celui-ci. Le 1er mars 1971, le SNQ (Service National de la Qualité des composants électroniques) fut créé pour s'assurer en France de la conformité des systèmes qualité et des produits avec les règles CECC.

En décembre 1988 le SNQ fut transféré des services du Premier ministre à l'UTE (dans ses locaux situés à la Paris-La Défense). A la suite de ce transfert, le SNQ vit son équipe réduite et ses missions redéfinies, principalement en vue d'assurer un développement plus rapide de la marque européenne CECC des composants électroniques.

Depuis le 1er novembre 1996, le SNQ a quitté les locaux de l'UTE à Paris-La Défense pour rejoindre le LCIE (Laboratoire Central des Industries Electriques), tout en conservant son statut et son rôle dans la certification au niveau national. Son adresse est la suivante :

LCIE, Direction Certification, SNQ, 33, avenue du Général-Leclerc, B.P. 8, 92266 Fontenay-aux-Roses Cedex, tél. : 01-40-95-55-41, fax : 01-40-95-55-30.

2. La situation actuelle

2.1. *Les trois certifications de composants électroniques et leurs relations*

Les certifications dépendent de trois instances :

- l'instance nationale : en France l'UTE pour la marque NF-composants électroniques ;
- l'instance européenne CECC : pour la marque CECC ;
- l'instance internationale IECQ : pour la marque IECC.

Ces certifications se veulent aussi proches que possible et sont gérées de la même manière par chaque instance nationale déléguée.

Leur aboutissement confère le droit d'usage de la marque concernée. Les marques attestent la conformité des composants électroniques aux normes et règlements en matière de sécurité, qualité, aptitude à l'usage et performances.

2.2. *Les certifications européennes et internationales*

Le système CECC du CENELEC (Comité Européen de Normalisation Electrotechnique) a pour but de faciliter les échanges entre pays européens par la publication de spécifications harmonisées, de procédures d'assurance de la qualité également harmonisées et enfin par l'octroi d'une marque ou d'un certificat de conformité reconnu dans les pays membres. De cette façon les composants soumis au système peuvent être acceptés sans essai supplémentaire par un autre pays affilié au CECC.

Le système CECC est transposé en France en normes NF et spécifications UTE de la classe C 80-000 pour des composants entrant dans « un système international d'assurance de la qualité ». Il est complété, si nécessaire, de normes et de spécifications nationales appartenant aux classes C 93-000, C 95-000 et C 96-000.

Aux niveaux européen et international, l'UTE est le membre français du CECC ainsi que du système de la CEI (Commission Electrotechnique Internationale, en anglais IEC) d'assurance de la qualité des composants électroniques (IECQ) actuellement en cours d'extension. L'UTE est l'organisme national habilité (ONH), qui assure la représentation de la France dans les organismes européens et internationaux, chargés des composants électroniques.

2.3. *La certification en France*

2.3.1. *Structures*

L'AFNOR a délégué à l'UTE la responsabilité d'organisme national de normalisation (ONH/ONN) pour les composants électroniques, de la même façon que pour les composants électriques et électroniques.

L'AFNOR a mandaté le LCIE/SA pour gérer la marque NF-composants électroniques.

L'UTE a confié au LCIE/SA la responsabilité d'organisme national de certification (ONC/NCB, National Certification Board), pour gérer la certification des composants électroniques.

A ce titre, le LCIE/SA délègue au Comité de Certification des Composants Electroniques (CCCE) les décisions concernant la délivrance des certificats et le droit d'usage des marques NF-composants électroniques, CECC et IECQ. Le CCCE est l'instance nationale, reconnue par le CECC et l'IECQ dans le cadre des règlements particuliers de leurs marques respectives.

En vertu de l'accord CCA (CENELEC Certification Agreement), le CCCE délivre la marque européenne CECC. L'organe exécutif du CCCE est le Service National de la Qualité (SNQ), qui joue le rôle d'organisme de surveillance (ONS). Et le SNQ est accrédité par ses pairs, membres du CECC/ECQAC (Comité pour l'assurance de la qualité des composants électroniques) et de l'IECQ/ICC (Comité de coordination de la surveillance CEI d'assurance de la qualité).

Le SNQ, maintenant rattaché au LCIE/Direction Certification, instruit depuis 1971, sous l'autorité du CCCE, les demandes d'agrément des fabricants français et leurs demandes d'admission aux marques françaises, européennes et internationales. Il effectue des visites de fournisseurs et peut confier les essais ou certaines expertises principalement au LCIE/Performance des constituants, mais aussi aux :

- CELAR, Centre électronique de l'armement ;
- CNET, Centre national d'études des télécommunications ;
- CNES, Centre national d'études spatiales ;
- et à d'autres laboratoires indépendants agréés (*cf.* règlements particuliers LCIE C 00-190 et LCIE C 00-195, et la liste LCIE 00-191).

2.3.2. *Différents types d'agrément*

2.3.2.1. Agréments d'organisation (fabricant, distributeur, laboratoire)

L'agrément de fabricant est relatif au système qualité. Il atteste que le fabricant possède les documents, les moyens et l'organisation nécessaires à la fabrication, aux contrôles et aux essais selon les normes EN 100114-1 et ISO 9001 ou ISO 9002. Cet agrément est une étape préalable, mais non suffisante, pour l'obtention de la certification des produits.

L'agrément de distributeur est fondé sur les normes EN 100114-1 et ISO 9002 et l'agrément de laboratoire sur les normes EN 100114-1 et EN 45 001. L'agrément de fabricant peut être accompagné, s'il y a lieu, de l'un de ces deux derniers. Tous trois délivrés par le SNQ sur décision du CCCE.

2.3.2.2. Agrément de production

L'agrément de production est plus directement lié au composant, et peut comporter un ou plusieurs des éléments suivants :

- l'homologation par type de produit (EN 100114-2). Elle consiste à vérifier et à attester qu'un composant est conforme à la spécification de la norme ;
- l'agrément de savoir-faire (EN 100114-3). L'ASF ne s'applique pas à un seul type, mais à une famille de composants de même technologie et concerne les procédés de fabrication et méthodes de contrôle de cette famille ;
- l'agrément de filière technologique. Depuis 1995, il existe au CECC une procédure de qualification de filière, définie par la règle de procédure EN 100114-6. Cette procédure passe par un agrément de fabricant, basé essentiellement sur les normes ISO 9000 et les compléments concernant les aspects techniques des composants. Ainsi se trouve qualifiée une filière de production : conception, développement, fabrication, essais, encapsulation. L'ensemble des produits de la filière, déclarés par le fabricant au moment de la qualification, peut recevoir la marque CECC ;
- l'agrément de fournisseur. Cet agrément est basé sur les principes de la qualité totale, qui comporte une dynamique permanente d'amélioration de la qualité. Il est attesté par l'enregistrement des fournisseurs qualifiés sur une liste dite QML (Qualified Manufacturers List), selon le référentiel CEI-1739/QC 211000 et ses équivalents CEI pour tous les produits d'un même site ;
- l'agrément de sous-traitant. Depuis 1994, un agrément de sous-traitant est régi par la règle EN 100114-5.

2.3.3. *Règles d'obtention de la certification*

Le Contrôle de Conformité de la Qualité (CCQ) est l'ensemble des dispositions administratives et techniques de l'article 2.3.2, dont l'observance par le fabricant permet de garantir la qualité des composants fabriqués en France. Un contrat, appelé convention particulière, lie le fabricant au SNQ et précise pour une famille de composants les conditions d'application des procédures.

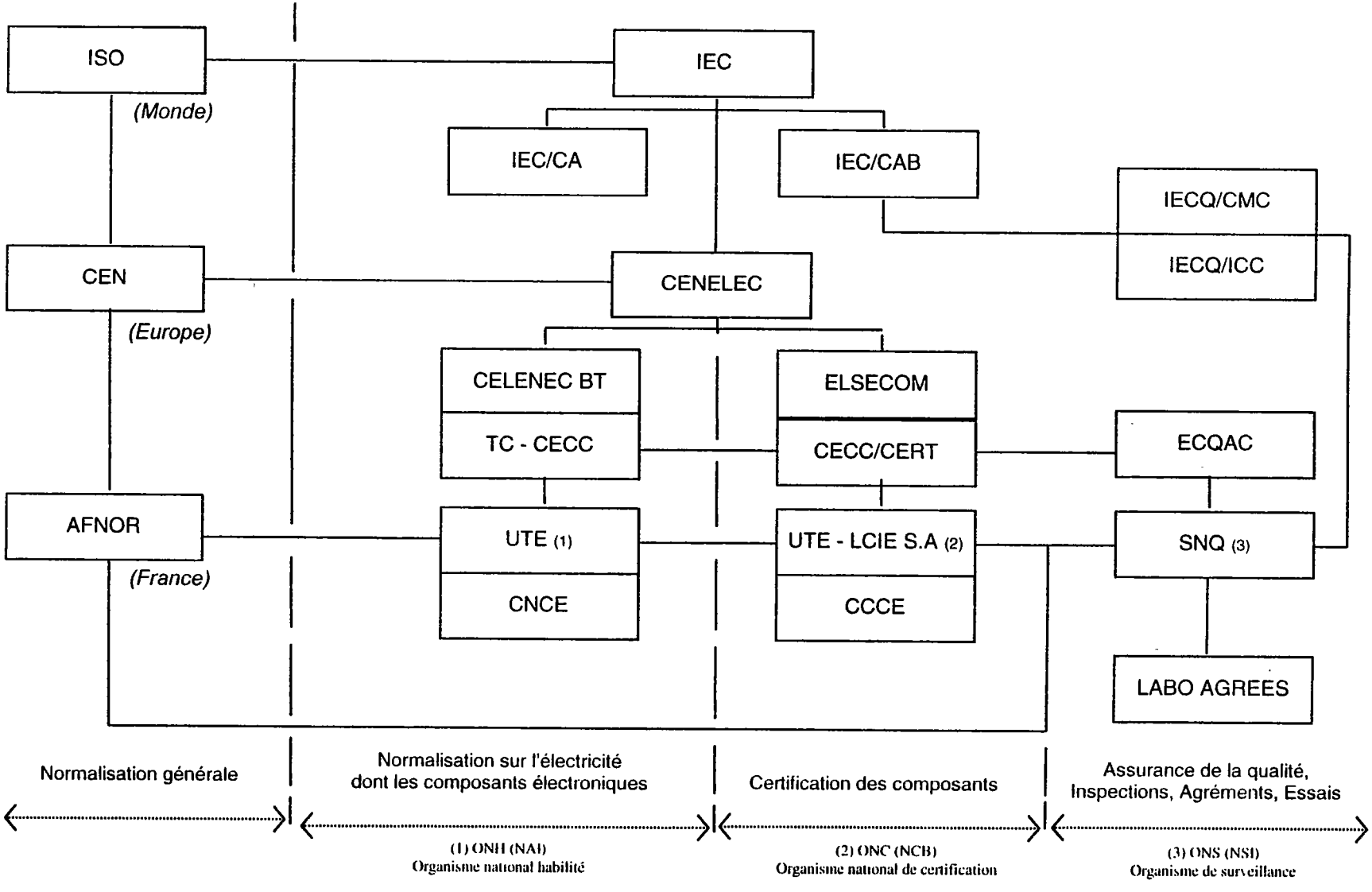
La mise sous assurance de la qualité est une condition nécessaire d'obtention d'un certificat de produit. Celui-ci implique en général l'association d'agréments d'organisation et d'agréments de production décrits à l'article 2.3.2 précédent.

Pour les fabricants, l'agrément de fabricant doit être complété par l'un au moins des agréments de production suivants : homologation de produits, agrément de savoir-faire ou agrément de filière technologique.

Pour les distributeurs et les laboratoires, l'agrément d'organisation est suffisant, puisqu'ils n'ont pas de production propre.

Les agréments, délivrés pour trois ans et renouvelables, sont reconnus dans les 14 pays européens du CECC et 21 autres nations de l'IECQ.

LA CERTIFICATION DES COMPOSANTS ELECTRONIQUES



Annexe 6. – Organismes certificateurs accrédités

Annexe 6.1. – Liste pour la certification de produits à la date du 1er janvier 1998

ORGANISME certificateur de produits	ACCRÉDITATION		
	Numéro	Date	Domaines de produits certifiés *
ADAL 30, avenue de Messine, 75008 Paris, tél. : 01-42-25-26-44, télécopie : 01-53-75-02-13	5-008/97	18-02-97	Traitements de surface de l'aluminium Marques Qualanod et Qualicoat
AFAQ-ASCERT International B.P. 83, 92225 Bagneux Cedex, tél. 01-46-15-70-60, télécopie : 01-46-15-70-69	5-001/96	13-12-96	Equipements de contrôle pour chaudières Produits d'ignifugation Marque ASCERT
AFCAB 14, rue d'Amsterdam 75009 Paris, tél. : 01-45-26-01-29, télécopie : 01-48-74-34-53	5-007/97	13-01-97	Armatures pour béton et dispositifs annexes Marque Afcab Marque NF (sous mandat AFNOR)
AFNOR tour Europe, 92049 Paris-La Défense Cedex 07, tél. : 01-42-91-55-55, télécopie : 01-42-91-56-56	5-006/97	13-01-97	Produits industriels (domaines multiples) Marque NF
APSAD 26, boulevard Haussmann, 75311 Paris Cedex 09, tél. : 01-42-47-90-00, télécopie : 01-40-22-01-76	5-013/97	10-06-97	Serrures de bâtiment, coffres-forts, volets, meubles réfractaires Marque A 2 P
ASQUAL 14, rue des Reculettes, 75013 Paris, tél. : 01-44-08-19-00, télécopie : 01-44-08-19-39	5-005/96	13-12-96	Géotextile Textiles de contention médicale Marque ASQUAL
ATG 62, rue de Courcelles, 75008 Paris, tél. : 01-47-54-34-34, télécopie : 01-42-94-04-30	5-016/97	21-11-97	Accessoires pour réseaux en polyéthylène de distribution de combustibles gazeux, d'eau potable, d'irrigation et d'applications industrielles Marque NF (sous mandat de l'AFNOR)
CERIB B.P. 59, 28231 Epernon Cedex, tél. : 02-37-18-48-00, télécopie : 02-37-83-67-39	5-002/96	13-12-96	Produits de construction pour le bâtiment et les travaux publics Marque NF (sous mandat de l'AFNOR) Marque Qualif-IB (sous mandat FIB)
CNMIS 16, avenue Hoche, 75008 Paris tél. : 01-53-89-00-40, télécopie : 01-45-63-40-63	5-015/97	29-09-97	1) Matériels d'incendie et de sécurité 2) Marque NF (sous mandat de l'AFNOR) 3) Matériels de sécurité civile 4) Marque CNMIS
CSTB 4, avenue du Recteur-Poincaré, 75782 Paris Cedex 16, tél. : 01-40-50-28-28, télécopie : 01-45-25-61-51	5-010/97	05-05-97	Produits de construction pour le bâtiment et les travaux publics Marque NF (sous mandat de l'AFNOR) Marque CSTBat
CTBA 10, avenue de Saint-Mandé, 75012 Paris, tél. : 01-40-19-49-19, télécopie : 01-43-40-85-65	5-011/97	05-05-97	Produits de sciages, de construction et de l'ameublement Marque F (sous mandat de l'AFNOR) Marque CTBA

Annexe 6.2. – Liste récapitulative des organismes certificateurs accrédités pour la certification de systèmes à la date du 1er janvier 1998

6.2.1. *Certification de systèmes qualité (NF EN 45012)*

ORGANISME certificateur de systèmes qualité	ACCRÉDITATION			RÉFÉRENTIELS de certification
	Numéro	Date	Portée (*cf.* annexe 6.5)	
AFAQ 116, avenue Aristide-Briand, BP 40, 92224 Bagneux Cedex, tél.: 01-46-11-37-37, télécopie: 01-46-11-37-77	4-001/96	10-04-96	Codes EAC: de 1 à 39	ISO 9001 ISO 9002 ISO 9003
AFAQ-ASCERT International BP 83, 92225 Bagneux Cedex, tél.: 01-46-15-70-60, télécopie: 01-46-15-70-69	4-004/96	15-05-96	Codes EAC: 1, 3, 4, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 31, 33, 34, 35, 36, 37 et 38	ISO 9001 ISO 9002 ISO 9003
BVQI France SA Le Guillaumet 92046 Paris-La Défense Cedex, tél.: 01-41-97-00-70, télécopie: 01-41-97-00-65 1, rue des Vergers, Evolic 4 A, 69760 Limonest, tél.: 04-78-66-82-60, télécopie: 04-78-66-82-65	4-0002/96	10-04-96	Codes EAC de 1 à 39	ISO 9001 ISO 9002 ISO 9003
DNV Certification France 79, rue Jean-Jacques-Rousseau, 92158 Suresnes Cedex, tél.: 01-42-04-31-31, télécopie: 01-42-04-07-47	4-009/96	18-12-96	Codes EAC 2, 3, 4, 6, 7, 9, 12, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 28, 29, 30, 31, 33, 34, 35 et 37	ISO 9001 ISO 9002 ISO 9003
LRQA France SA Le Danica, 17-19, avenue Georges-Pompidou, 69486 Lyon Cedex 03, tél.: 04-72-13-31-41, télécopie: 04-72-13-31-40	4-003/96	10-04-96	Codes EAC de 2 à 35, 37 et 39	ISO 9001 ISO 9002 ISO 9003
SGS-ICS SA 6, square Lamartine, 94234 Cachan Cedex, tél.: 01-41-24-87-75, télécopie: 01-41-24-86-63	4-008/96	16-10-96	Code EAC de 1 à 39	ISO 9001 ISO 9002 ISO 9003
UTAC autodrome de Linas-Montlhéry, BP 212, 91311 Montlhéry Cedex, tél.: 01-69-80-17-00, télécopie: 01-69-80-17-17	4-006/96	18-06-96	Code EAC 14, 17, 18, 19, 22, 26 et 34	ISO 9001 ISO 9002 ISO 9003
AFAQ 116, avenue Aristide-Briand, BP 40, 92224 Bagneux Cedex, tél.: 01-46-11-37-37, télécopie: 01-46-11-37-77	4-001/96	18-12-96	Certification de SME Codes EAC: de 1 à 39	ISO 14001
BVQI France SA Le Guillaumet, 92046 Paris-La Défense Cedex, tél.: 01-41-97-00-70, télécopie: 01-41-97-00-65, 1, rue des Vergers, Evolic 4 A, 69760 Limonest, tél.: 04-78-66-82-60, télécopie: 04-78-66-82-65	4-002/96	27-05-97	Certification de SME Codes EAC: de 1 à 39	ISO 14001
ECOPASS 10, avenue de Messine, 75008 Paris, tél.: 01-53-83-30-34, télécopie: 01-53-83-30-37	4-0II/96	08-04-97	Certification de SME Codes EAC: 3, 9, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 et 39	ISO 14001

ORGANISME certificateur de systèmes qualité	ACCRÉDITATION			RÉFÉRENTIELS de certification
	Numéro	Date	Portée (*cf.* annexe 6.5)	
LRQA France SA Le Danica, 17-19, avenue Georges-Pompidou, 69486 Lyon Cedex 03, tél. : 04-72-13-31-41, télécopie : 04-72-13-31-40	4-011/96	12-09-97	Certification de SME Codes EAC : de 2 à 35, 37 et 39	ISO 14001

6.2.2. *Certification de management environnemental (NF EN 45012)*

ORGANISME certificateur de management environnemental	ACCRÉDITATION			RÉFÉRENTIELS de certification
	Numéro	Date	Portée	
AFAQ 116, avenue Aristide-Briand, BP 40, 92224 Bagneux Cedex, tél. : 01-46-11-37-37, télécopie : 01-46-11-37-77	4-001/96	18-12-96	Certification de SME Codes EAC : de 1 à 39	ISO 14001
BVQI France SA Le Guillaumet, 92046 Paris La Défense Cedex, tél. : 01-41-97-00-70, télécopie : 01-41-97-00-65 1, rue des Vergers, Evolic 4 A, 69760 Limonest, tél. : 04-78-66-82-60, télécopie : 04-78-66-82-65	4-002/96	27-05-97	Certification de SME Codes EAC : de 1 à 39	ISO 14001
ECOPASS 10, avenue de Messine, 75008 Paris tél. : 01-53-83-30-34, télécopie : 01-53-83-30-37	4-011/96	08-04-97	Certification de SME Codes EAC : 3, 9, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 39	ISO 14001
LRQA France SA Le Danica, 17-19, avenue Georges-Pompidou, 69486 Lyon Cedex 03, tél. : 04-72-13-31-41 télécopie : 04-72-13-31-40	4-011/96	12-09-97	Certification de SME Codes EAC : de 2 à 35, 37 et 39	ISO 14001

Annexe 6.3. – Liste des organismes certificateurs accrédités selon le référentiel NF EN 45013 pour la certification de personnel à la date du 1er janvier 1998

ORGANISME certificateur de systèmes qualité	ACCRÉDITATION			RÉFÉRENTIELS de certification
	Numéro	Date	Portée	
AFAQ - Ascert International 116, avenue Aristide-Briand, BP 83, 92225 Bagneux Cedex, tél. : 01-46-15-70-60, télécopie : 01-46-15-70-69	4-005/96	15-05-96	Certification d'auditeurs internes et d'auditeurs tierce partie	Auditeurs ISO 10011-2
AFITEP 3, rue Française, 75001 Paris tél. : 01-42-36-36-37, télécopie : 01-42-36-36-35	4-012/97	3-06-97	Certification de personnels en maîtrise de projet (CMP)	EN 45013 et X50-107 (AFNOR)
COFREND 1, rue Gaston-Boissier, 75724 Paris Cedex 15, tél. : 01-44-19-76-18, télécopie : 01-44-19-75-04	4-007/96	16-10-96	Certification d'agents de contrôle non-destructifs opérant dans divers secteurs industriels	EN 473 et EN 4179 (aérospatial)
SNIPF Forum Val-de-Loire, 20 *bis*, rue de la Gaîté, 75014 Paris, tél. : 01-45-03-88-88, télécopie : 01-40-64-37-49	4-010/97	6-03-97	Certification d'ingénieurs professionnels avec mention de spécialité	Règlement et modalités relatifs à la procédure de certification SNIPF

Annexe 6.4. – Liste des organismes certificateurs de qualification technique d'entreprises accrédités selon la norme NF EN 45012 à la date du 1er janvier 1998

ORGANISME certificateur de qualification technique	ACCRÉDITATION			RÉFÉRENTIELS de certification
	Numéro	Date	Portée	
AFAQ - ASCERT International 116, avenue Aristide-Briand, BP 83, 92225 Bagneux Cedex, tél. : 01-46-15-70-60, télécopie : 01-46-15-70-69	4-004/96	30-06-97	Certification de qualification technique d'entreprises de confinement et de retrait de l'amiante	Référentiel de certification d'AFAQ-ASCERT International
QUALIBAT 55, avenue Kléber, 75784 Paris Cedex 16, tél. : 01-47-04-26-01, télécopie : 01-47-04-52-83	4-013/97	3-06-97	Certification de qualification technique d'entreprises de confinement et de retrait de l'amiante	Règles générales de fonctionnement de QUALIBAT et référentiel particulier de certification 1513 « Traitement de l'amiante en place »

Annexe 6.5. – Nomenclature des domaines de certification pour lesquels les organismes de certification de systèmes qualité d'entreprises peuvent être accrédités (code EAC)

NUMÉRO	INTITULÉ	CODE NACE-NAF
1	Agriculture, chasse, sylviculture, pêche, aquaculture	A, B
2	Industries extractives	C
3	Industries agricoles et alimentaires	DA
4	Industries textiles et de l'habillement	DB
5	Industries du cuir et de la chaussure	DC
6	Travail du bois et fabrication d'articles en bois	DD
7	Industrie du papier et du carton, pâte à papier	DE 21
8	Edition	DE 22.1
9	Imprimerie, reproduction d'enregistrements	DE 22.2, 3
10	Cokéfaction, raffinage de pétrole	DF 23.1, 2
11	Elaboration et transformation de matières nucléaires	DF 23.3
12	Industrie chimique	DG excepté 24.4
13	Industrie pharmaceutique	DG 24.4
14	Industries du caoutchouc et des plastiques	DH
15	Fabrication d'autres produits minéraux non métalliques	DI excepté 26.5, 6
16	Fabrication de ciment, chaux, plâtre, d'ouvrages en béton ou en plâtre	DI 26.5, 6
17	Métallurgie et travail des métaux	DJ
18	Fabrication de machines et équipements	DK
19	Fabrication d'équipements électriques et électroniques	DL
20	Construction navale	DM 35.1
21	Construction aéronautique et spatiale	DM 35.3
22	Industrie automobile et autres matériels de transport terrestre	DM 34, 35.2, 4, 5
23	Autres industries manufacturières	DN 36
24	Récupération de matières recyclables	DN 37
25	Production et distribution d'électricité	E 40.1
26	Production et distribution de combustibles gazeux	E 40.2
27	Captage, traitement et distribution d'eau, production et distribution de chaleur	E 41, 40.3
28	Construction	F
29	Commerce ; réparations d'automobiles et d'articles domestiques	G
30	Hôtels et restaurants	H
31	Transports et communications	I
32	Activités financières, immobilières et de location	J, K 70, K 71
33	Activités informatiques	K 72
34	Recherche, développement, architecture et ingénierie	K 73, 74.2
35	Autres services fournis principalement aux entreprises	K 74 excepté 74.2
36	Administration publique	L
37	Education	M
38	Santé et action sociale	N
39	Services collectifs, sociaux et personnels	O

Annexe 7. – Quelques exemples de logotypes avec leur signification

Le marquage CE garantit que le produit respecte les exigences " essentielles " des directives européennes auxquelles il est soumis. Il permet la libre circulation dans toute l'Union européenne et est obligatoire pour les produits soumis à des directives (*cf.* 1.2.2).

La marque volontaire NF garantit que le produit est conforme aux caractéristiques fixées et contrôlées par l'AFNOR, précisées dans un règlement technique. Elle répond à des exigences pouvant concerner la sécurité, la qualité, l'aptitude à l'emploi, la durabilité, le service associé au produit... sur lesquels il convient de consulter ce règlement technique sur 3616 AFNOR.

ECO LABEL

Marque volontaire européenne attestant que le produit respecte l'environnement, reconnue dans tous les pays de l'Union européenne.

Le produit est plus respectueux de l'environnement que d'autres produits semblables, tout en étant aussi efficace et performant.

KEYMARK

Marque volontaire européenne attestant qu'un produit est conforme aux normes EN.

La marque NF Service atteste qu'un service est conforme à des caractéristiques et niveaux de performance définis par des normes et contrôlés par l'AFNOR.

CECC

Marque volontaire européenne pour les composants électroniques (*cf.* annexe 5).

La marque NF électricité garantit qu'un matériel électrique peut être utilisé en toute sécurité.

Remarque générale : il convient dans tous les cas de se renseigner sur la signification précise de chaque marque, par exemple sur Minitel 3616 AFNOR pour la portée des différentes marques NF.

Annexe 8. – Le SQUALPI

Sous-direction de la qualité pour l'industrie et de la normalisation au secrétariat d'Etat à l'industrie, le SQUALPI est chargé de définir et de mettre en oeuvre la politique relative à la promotion de la qualité dans les entreprises, à la certification et aux essais. Il assiste le délégué interministériel aux normes dans l'exercice de la direction d'ensemble de la normalisation.

Son rôle

Promouvoir la qualité et la certification

La tâche du SQUALPI est d'inciter les entreprises à s'engager sur la voie de la qualité totale. Chaque année, il organise le Prix français de la qualité. D'une manière générale, le SQUALPI s'efforce de développer l'offre française en matière de certification et notamment de fédérer l'ensemble des acteurs économiques autour de la marque NF et de faire du Mouvement français pour la qualité (MFQ) un pôle de référence.

Favoriser la libre circulation

Normes et réglementations diverses peuvent devenir de véritables obstacles aux échanges. Le SQUALPI est impliqué dans l'harmonisation des règles techniques, qui prévoient en particulier l'apposition du marquage CE sur les produits industriels. Il apporte son assistance dans la négociation et la transposition des directives européennes, encourage les accords de reconnaissance mutuelle entre marques nationales de qualité et favorise la mise à niveau des laboratoires et organismes techniques par rapport aux référentiels européens.

Exercer la tutelle du système normatif

Le SQUALPI, par l'intermédiaire de l'Association française de normalisation (AFNOR), assure l'application de la politique de normalisation définie par les pouvoirs publics. A travers l'AFNOR, il a par ailleurs pour vocation d'informer les entreprises françaises sur le rôle de la norme et de les amener à mieux participer aux instances de normalisation nationale, européenne et internationale.

Ses moyens

27 personnes travaillent directement pour le SQUALPI, qui dispose d'un budget de :

- 280 millions de francs au niveau national, consacrés notamment au financement des missions de service public de l'AFNOR, du Laboratoire national d'essais (LNE), du Comité français d'accréditation (COFRAC) et de l'appel à propositions « Accès à la qualité, la certification, les essais et la normalisation » ;
- 130 millions de francs au niveau régional, qui permettent d'aider les PME à travers les fonds régionaux d'aide au conseil (FRAC).

Ses actions

Le Prix français de la qualité

Créé en 1992, il récompense les démarches les plus exemplaires en matière de qualité. Chaque année plus de 300 candidatures sont déposées.

Accès à la qualité, à la certification, aux essais et à la normalisation (AQCEN).

Depuis 1988, le SQUALPI lance chaque année un appel à propositions visant des initiatives collectives d'entreprises se mobilisant pour la qualité et la construction de l'Europe des normes et de la certification.

En 1998, plus de 260 dossiers ont été présentés et 111 soutenus. 30 millions de francs de crédits ont été alloués à ce titre.

Les notifications

Les Etats membres de la Communauté doivent notifier l'ensemble de leurs projets de règles techniques aux instances européennes. Le SQUALPI est l'interlocuteur direct de la Commission européenne et adresse à Bruxelles les textes français ainsi que les commentaires de la France sur les notifications de nos partenaires. L'année 1997 a été marquée par un accroissement spectaculaire du nombre de notifications qui est passé de l'ordre de 500 par an à plus de 950 en 1997.

Les interlocuteurs

Sous-direction de la qualité pour l'industrie et de la normalisation (DGSI)

22, rue Monge, 75005 PARIS, tél. : 01-43-19-50-26.

Chargée de la sous-direction

Marie-Claude Dupuis, délégué interministériel adjoint aux normes, tél. : 01-43-19-50-26.

Qualité et certification

Martine Crusilleau, chef de bureau « qualité-certification », tél. : 01-43-19-50-48.

Normes et libre circulation des produits

Philippe Laval, chef de bureau « normalisation et affaires internationales », tél. : 01-43-19-50-19.

Essais et AQCEN

Serge Arondel, chef de bureau « affaires techniques et essais », tél. : 01-43-19-52-12.

La normalisation et la certification en France (fin 1997). Quelques chiffres

19 150 normes en France dont 12 700 normes homologuées.

Plus de 9 000 certificats ISO 9000/ISO 14000 délivrés par l'AFAQ.

3 500 entreprises titulaires de la marque NF.

850 laboratoires d'essais et d'analyses accrédités (secteurs réglementaire et volontaire).

Annexe 9. – L'AFNOR

L'Association française de normalisation, créée en 1926, est une association régie par la loi de 1901. Reconnue d'utilité publique, elle est placée sous la tutelle du ministère chargé de l'industrie. Elle compte environ 2 500 adhérents, acteurs institutionnels et économiques de la normalisation.

Le décret du 26 janvier 1984 fixe le statut de la normalisation et identifie quatre intervenants : l'AFNOR, les bureaux de normalisation (BN), les experts et les pouvoirs publics.

Les missions de l'AFNOR

L'AFNOR est responsable :

- du recensement des besoins de normalisation ;
- de l'élaboration des stratégies à l'égard des travaux de normalisation dans toutes les instances françaises, européennes ou internationales ;
- de l'animation de l'ensemble du système d'élaboration des normes dont le pays a besoin ;
- de la coordination des programmes de normalisation élaborés dans les bureaux de normalisation ou à l'AFNOR ;
- de la mobilisation des partenaires et de la recherche d'une représentation équilibrée des acteurs socio-économiques dans les instances de normalisation ;
- de la participation française aux systèmes européen et international de normalisation ;
- de l'homologation et de la diffusion des normes, de la promotion de leur utilisation et de leur insertion dans le tissu économique ;
- du développement de la certification de produits et de services dans le cadre de la marque NF, marque nationale de conformité aux normes.

Son organisation

L'organisation actuelle de l'AFNOR est basée sur des statuts et un règlement intérieur.

L'assemblée générale : réunit les 2 500 adhérents.

Le Conseil d'administration s'appuie sur 6 comités consultatifs :

- le comité « financier » propose des orientations pour assurer à l'association les ressources financières nécessaires,
- le comité « consommation » rassemble et évalue les demandes et besoins des consommateurs et veille à une représentation de ces derniers dans les commissions de normalisation et les organes stratégiques ;
- le comité de coopération technique internationale propose les orientations générales pour les activités internationales de l'AFNOR et prépare la politique de l'AFNOR en matière de coopération technique avec les pays étrangers ;
- le comité « certification » est consulté pour toute question relative à la marque NF ;
- le comité d'orientation et de programmation (COP) prépare les grands objectifs et les priorités générales des programmes de normalisation et assure leur cohérence avec les politiques nationale, européenne et internationale ;
- le comité méthodologique d'organisation du système (COMOS) précise ou complète les principes d'organisation et de fonctionnement du système normatif (AFNOR + BN) afin d'assurer la meilleure efficacité et la transparence sur les plans national, européen et international.

Les pouvoirs publics en matière de normalisation

Le décret n° 84-74 modifié par le décret 93-1235 du 15/11/93 organise les conditions d'une politique efface des pouvoirs publics en matière de normalisation.

Le ministère chargé de l'industrie définit, après consultation du groupe interministériel des normes, la politique des pouvoirs publics en matière de normes pour l'ensemble des produits, biens et services et s'assure de la cohérence des actions des divers intervenants. Il fixe les directives générales d'établissement des normes et contrôle les travaux des instituts français de normalisation.

La participation des ministères aux travaux de normalisation : dans le cadre des orientations nationales, chaque ministère doit avoir une démarche dynamique, car la norme peut constituer l'un des moyens de sa politique.

Dans les commissions de normalisation, les agents de l'administration sont les garants de la réglementation française.

Par ailleurs, dans chaque ministère intéressé par les normes, un ou plusieurs responsables ministériels aux normes sont désignés pour assurer la liaison avec le ministère chargé de l'industrie et pour veiller à la bonne utilisation des normes par les différents services de leur ministère.

Le délégué interministériel aux Normes :

- exerce, par délégation, les attributions du ministre chargé de l'industrie, en matière de normalisation ;
- remplit les fonctions de rapporteur du groupe interministériel des normes et de Commissaire du Gouvernement auprès de l'AFNOR ;
- agrée les bureaux de normalisation ;
- est consulté sur tout projet de norme française avant son homologation par l'AFNOR et peut s'y opposer en utilisant son droit de veto ;
- traite les difficultés soulevées par les départements ministériels lors de l'élaboration d'une norme ;
- peut, pour des raisons limitativement énumérées par le décret 84-74, rendre par arrêté une norme homologuée d'application obligatoire ;
- dispose, pour l'exercice de ses fonctions, de la sous-direction de la qualité pour l'industrie et de la normalisation (SQUALPI) au ministère chargé de l'industrie.

*
* *

A l'intention des responsables chargés de la mise en œuvre d'audits de systèmes qualité et de systèmes de management environnemental, l'AFNOR organise des stages de formation à ces techniques et propose des prestations de conseil et d'assistance à la mise en place sur site.

Adresse de l'AFNOR : tour Europe, 92049 Paris-La Défense Cedex, tél. : 01-42-91-55-55, fax : 01-42-91-56-56. Info Normes : tél. : 01-42-91-55-33.

Annexe 10. – Le MFQ

Le Mouvement français pour la qualité, créé en 1991 à l'initiative du CNPF et du ministère chargé de l'industrie, est une association régie par la loi de 1901. Reconnu d'utilité publique, il est un pôle de référence de la qualité française.

Il a notamment repris les effectifs, les moyens techniques et les représentations de deux associations du domaine de la qualité : l'AFCIQ (Association française pour le contrôle industriel et la qualité) et l'AFQ (Association française des qualiticiens).

Le MFQ tire sa force de ses 4 000 entreprises adhérentes qui participent à la conception et à l'expérimentation de nouveaux outils, de nouvelles méthodes opérationnelles d'évaluation, de maîtrise et d'amélioration de la qualité. La plupart des grands groupes participent activement au Mouvement français de la qualité. Le ministère de l'industrie et les DRIRE, le CNPF, les Unions patronales et la CGPME, l'ACFCI et les chambres de commerce sont des partenaires actifs.

Les missions du MFQ

Le Mouvement français pour la qualité a pour but :

- d'assurer la promotion de la qualité dans les grandes entreprises, les PME/PMI, les services publics, ainsi qu'auprès du grand public ;
- de constituer un véritable lieu d'échanges et de développement du savoir-faire et des techniques de la qualité adaptés aux entreprises françaises ;
- de promouvoir l'image et le rayonnement national et international de la qualité française.

Son organisation

L'organisation du MFQ suit trois axes qui contribuent à en faire un acteur du développement de l'industrie française : géographique avec les délégations régionales, thématique avec les instituts et les collèges, sectorielle avec les branches professionnelles.

Les 19 délégations régionales ont pour objet d'organiser et d'assurer les actions de l'Association sur le terrain, d'être des lieux d'échanges, de promouvoir et de diffuser les méthodes et les outils de gestion de la qualité.

Les instituts ont pour but de développer la qualité totale, la sûreté de fonctionnement et la qualité du service :

- l'institut qualité et management (IQM), club des grands patrons, a pour vocation de favoriser et de développer en France une culture et une pratique de management, fondées sur les principes de la qualité totale. Il propose aux dirigeants d'entreprises un lieu de rencontres, d'échanges et de concertation en matière de qualité totale ;
- l'institut de sûreté de fonctionnement (ISdF) rassemble près d'un millier d'adhérents, spécialistes de diverses disciplines de sûreté de fonctionnement ;
- l'institut esprit service (IES), créé en janvier 1996 par le MFQ et le CNPF, est ouvert aux entreprises de services, aux administrations et entreprises industrielles désireuses de se différencier par la qualité du service rendu. Il propose à des membres des activités afin de promouvoir une véritable dynamique du service en France.

Le collège métrologie réalise des travaux d'intérêt collectif dans tous les domaines de la métrologie, afin de faciliter l'activité des métrologues. Le collège métrologie organise des conférences, colloques ou congrès et il publie des documents résultant de travaux de groupes nationaux ou régionaux.

Le collège statistique a pour mission de promouvoir l'utilisation de la statistique dans le domaine de la qualité, diffuser les connaissances, le savoir-faire et les expériences, favoriser les échanges entre spécialistes et renforcer la collaboration entre université et industrie.

Les branches professionnelles du MFQ ont pour mission de développer les techniques de qualité spécifiques d'un secteur professionnel.

Il s'agit de : l'institut banque assurance pour la qualité (IBAQ), référence en matière de qualité pour ces deux professions, la branche « conseil en qualité », la branche agro-alimentaire, la banche automobile, la banche construction, la branche électronique et informatique, la branche embouteillage, la branche industries chimiques et la branche santé.

Le pôle PME-PMI/TPE assure l'adaptation des méthodes et outils à l'environnement des PME-PMI et des toutes petites entreprises. Ce pôle s'appuie sur le réseau des centres techniques industriels.

Les actions du MFQ

Le mois de la qualité française : institué en 1995, le mois de la qualité française est fixé chaque année en novembre. Il a pour but de susciter une mobilisation générale autour de l'enjeu de la qualité en France et de renforcer l'image de la qualité des produits et des services français.

Le mois de la qualité mobilise 150 000 dirigeants et cadres d'entreprises de tous secteurs d'activités autour d'un millier de manifestations organisées en métropole et dans les départements d'outre-mer. Le mois se termine, chaque année à l'Elysée, avec la réception des lauréats régionaux de la qualité par le Président de la République.

Le prix français de la qualité et les prix de la qualité régionaux : le MFQ et le ministère de l'industrie organisent depuis 1992, le Prix français de la qualité, ouvert aux entreprises et établissements de tout secteur d'activités et de moins de 500 salariés. Pour tenir compte de la diversité des candidats, il existe trois catégories de prix destinés aux PME, aux établissements et filiales de grandes entreprises et aux administrations publiques.

Le référentiel du Prix français de la qualité permet aux entreprises et à leurs équipes de direction de s'auto-évaluer en identifiant leurs points forts et leurs points faibles afin d'en déduire leurs priorités pour progresser, pour mieux motiver leur personnel et mieux satisfaire leurs clients.

Adresse du MFQ : 41, rue des Trois-Fontanot, 92024 Nanterre Cedex, tél. : 01-55-17-47-70, fax : 01-55-17-47-71.

Adresse de l'ISDF : 41, rue des Trois-Fontanot, 92024 Nanterre Cedex, tél. : 01-55-17-47-91.

Annexe 11. – Le COFRAC

Le Comité français d'accréditation, créé en 1994 sous l'égide des pouvoirs publics, est une association à but non lucratif dont les membres représentent l'ensemble des partenaires intéressés. Son activité s'exerce au sein de sections d'accréditation, organisées selon les normes de la série NF EN 45000 et les guides ISO/CEI correspondants.

Le COFRAC dispose d'une équipe d'une quarantaine de permanents. Il s'appuie également sur 800 auditeurs et experts chargés régulièrement d'effectuer les audits d'accréditation.

Ses ressources proviennent essentiellement de ses travaux d'accréditation et des cotisations de ses membres. Il bénéficie également d'une aide financière de l'Etat.

Le COFRAC a pour missions :

- d'attester que les entités qu'il accrédite sont compétentes et impartiales ;
- d'obtenir aux niveaux européen et international la reconnaissance des prestations que les entités effectuent.

Les sections d'accréditation

L'accréditation est décernée par des sections d'accréditation spécialisées pour :

- les laboratoires d'essais et d'analyses ;
- les laboratoires d'étalonnage ;
- les organismes d'inspection ;
- les organismes certificateurs de produits industriels ;
- les organismes certificateurs de produits agricoles et alimentaires ;
- les organismes certificateurs de systèmes qualité d'entreprises et de personnels ;
- les vérificateurs environnementaux pour l'application du règlement européen du 29 juin 1993 permettant la participation volontaire des entreprises à un système communautaire de management environnemental et d'audit ;
- les organismes certificateurs de services.

L'harmonisation européenne

L'accréditation est à considérer comme étant le dernier niveau de contrôle, au plan technique, de l'activité de certification. Il n'y a donc pas de système européen d'accréditation des accréditeurs, mais les organismes nationaux sont tenus de mettre en place, dans le cadre d'une structure adaptée, un système d'audits " croisés " afin d'assurer la reconnaissance mutuelle de leurs prestations.

C'est le rôle que jouent European Cooperation for Accreditation (EA) qui résulte de la fusion des deux « clubs » européens d'accréditation European cooperation for Accreditation of Laboratories (EAL) et European Accreditation of Certification (EAC). Le COFRAC est un membre particulièrement actif d'EA.

Adresse du COFRAC : 37, rue de Lyon, 75012 Paris, tél. : 01-44-68-82-20, fax : 01-44-68-82-21.

Annexe 12. – L'AFAQ

L'Association française pour l'assurance qualité, créée en 1988 sous l'égide du Ministère de l'Industrie, est un organisme à but non lucratif, indépendant de tout organisme de conseil et de formation dont l'objet est la certification par tierce partie basée sur les normes internationales en vigueur (qualité (ISO 9001, 9002, 9003) et environnement (ISO 14001)).

L'AFAQ rassemble les principaux acteurs concernés par la certification des entreprises : les grands acheteurs et donneurs d'ordres, les fournisseurs et les organismes techniques.

A la date de juin 1997, l'AFAQ a délivré plus de 7000 certificats dans plus de 25 pays et a signé 25 accords de coopération et de reconnaissance mutuelle avec d'autres organismes certificateurs (Allemagne, Etats-Unis, Japon...).

Elle est accréditée par le Comité français d'accréditation (COFRAC) pour la certification de systèmes dans tous les domaines d'activité.

Elle a créé l'Institut de Certification des auditeurs (ICA) pour la certification des auditeurs de systèmes susceptibles d'être ou non employés par l'AFAQ.

Les comités de certification

L'AFAQ compte 17 comités de certification, pour tenir compte de l'ensemble des secteurs professionnels concernés par la certification dans l'industrie et les services : électricité-électronique, produits moulés, mécanique, chimie-pétrole, agro-alimentaire, transports et logistique, bâtiment, services intellectuels, travaux publics, travaux électriques, produits de la construction, textile-habillement, services opérationnels, services aux particuliers, environnement ; deux comités pluri-sectoriels traitent principalement de la certification des entreprises dans les domaines non couverts par les comités sectoriels.

L'AFAQ et les PME

Pour simplifier la démarche des PME, l'AFAQ a mis en place une commission PME, à l'écoute des problèmes spécifiques de ces entreprises. C'est ainsi que l'AFAQ propose un guide, document de première approche des normes ISO 9001, 9002 et 9003 à l'usage des PME-PMI.

Dans le même esprit, l'AFAQ adapte le nombre de jours d'audit à la taille de l'entreprise.

Un réseau croissant de correspondants

Qu'il s'agisse d'accords de reconnaissance mutuelle, d'accords de coopération ou de protocoles d'accord, l'AFAQ enrichit en permanence son réseau de correspondants afin d'élargir la reconnaissance du certificat à un nombre croissant de pays. L'AFAQ a ainsi développé ses relations avec le réseau international IQNET permettant d'obtenir des reconnaissances avec plus de 20 pays.

L'AFAQ est également membre d'ITQS, accord multilatéral dans le domaine des technologies de l'information.

L'ensemble des actions de coopération et de reconnaissance mutuelle de l'AFAQ offre aux entreprises un certificat reconnu au plan international.

Sur le plan qualitatif, de nombreux acheteurs font confiance au certificat de l'AFAQ et allègent ou suppriment leurs audits auprès de leurs fournisseurs certifiés par l'AFAQ. Celle-ci publie la position des grands donneurs d'ordres français sur ses certificats et se place ainsi au tout premier plan international pour l'indice de confiance.

L'AFAQ et la SNCF d'une part, l'AFAQ et La Poste d'autre part, ont signé une convention visant à optimiser les audits qualité dans les entreprises.

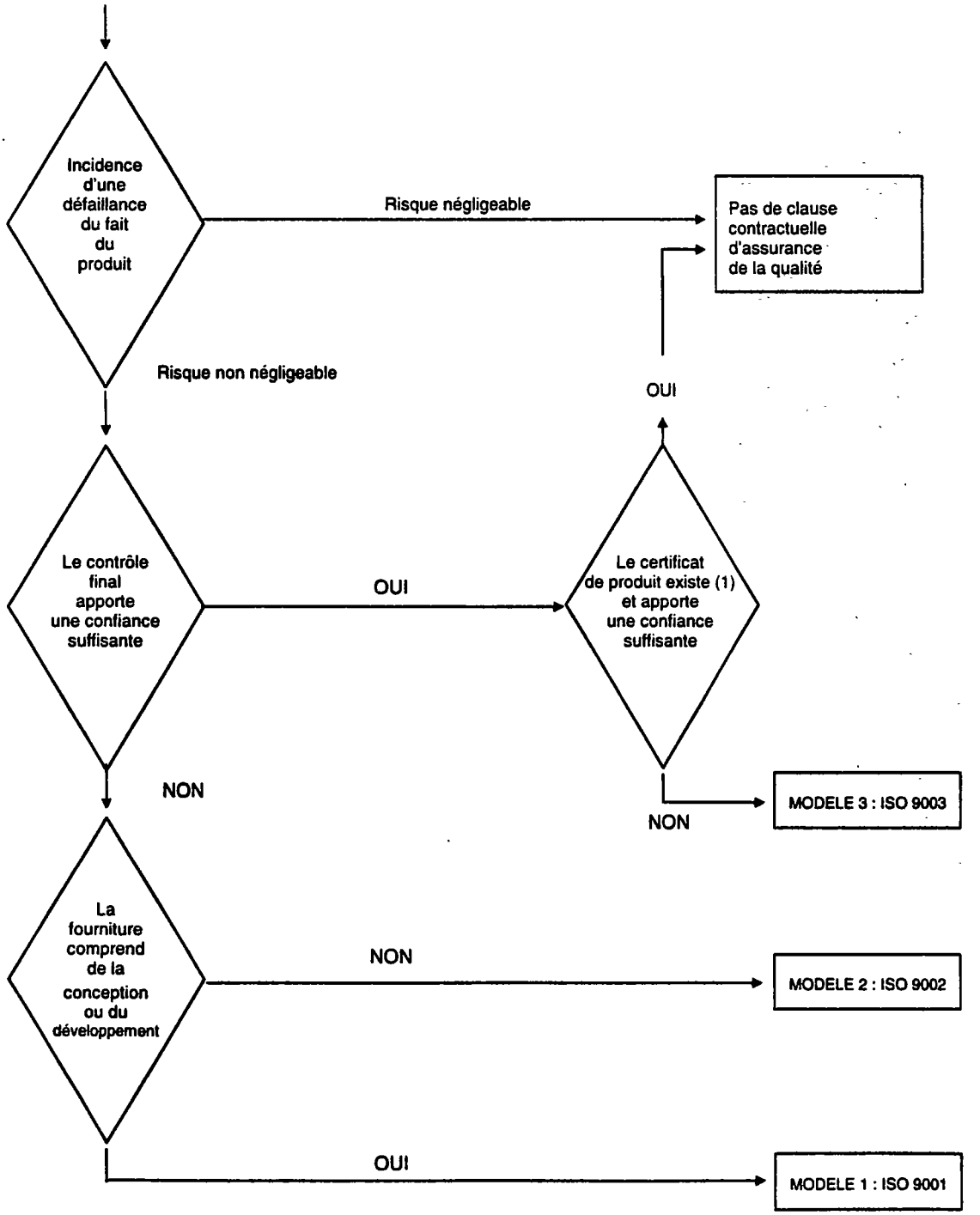
En outre l'AFAQ et l'UTAC (Union technique de l'automobile, du cycle et du motocycle) ont signé un accord, permettent aux fournisseurs de l'automobile de bénéficier d'un allégement du nombre d'audits de leurs clients et d'obtenir en même temps un certificat AFAQ ISO 9000 et un agrément EAQF (automobile).

Afin de compléter ce dernier accord, l'AFAQ a signé une convention avec les constructeurs français d'automobiles (Renault, Peugeot, Citroën). Les accords signés avec France Télécom et EDF-GDF Services, portent à 6 le nombre des conventions passées entre l'AFAQ et les grands donneurs d'ordres.

Tout en bénéficiant de la confiance de ses partenaires et des donneurs d'ordres, l'AFAQ se situe au quatrième rang mondial des organismes mondiaux de certification d'entreprises par le nombre de certificats délivrés.

Adresse de l'AFAQ : 116, avenue Aristide-Briand, B.P. 40, 92224 Bagneux Cedex, tél. : 01-46-11-37-37, fax : 01-46-11-37-77.

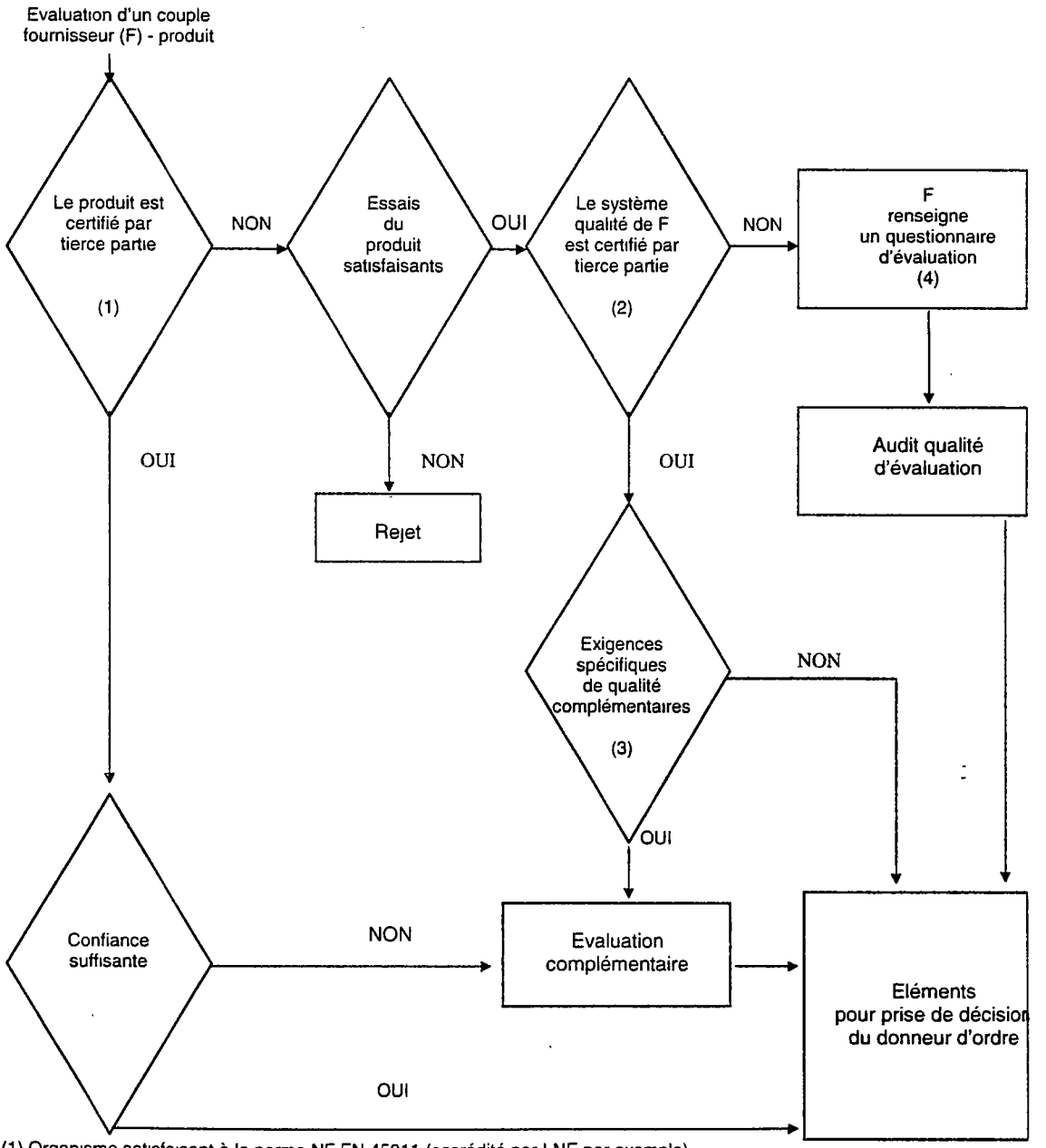
Annexe 13. – Démarche pour le choix éventuel d'un modèle pour l'assurance de la qualité


Incidence d'une défaillance du fait du produit
Risque négligeable
Pas de clause contractuelle d'assurance de la qualité
Risque non négligeable
OUI
Le contrôle final apporte une confiance suffisante
OUI
Le certificat de produit existe (1) et apporte une confiance suffisante
NON
NON
MODELE 3 : ISO 9003
La fourniture comprend de la conception ou du développement
NON
MODELE 2 : ISO 9002
OUI
MODELE 1 : ISO 9001

(1) Certificat suivant la norme NF EN 45011.

Ce logigramme est inspiré de l'ouvrage de Monsieur FROMAN « Le manuel qualité-outil stratégique d'une démarche qualité » publié par l'AFNOR.

Annexe 14. – Exemple d'évaluation d'un produit pour lequel il est jugé nécessaire de demander soit un certificat de produit, soit un essai de prototype et l'existence d'un système qualité du fournisseur



(1) Organisme satisfaisant à la norme NF EN 45011 (accrédité par LNE par exemple).
(2) Organisme satisfaisant à la norme NF EN 45012 (AFAQ par exemple).
(3) Exigences complémentaires par rapport à celles du modèle AQ pris en référence pour la certification.
(4) On pourra par exemple utiliser le « questionnaire d'évaluation des fournisseurs » du fascicule de documentation X 50-168

Ce logigramme est inspiré de l'ouvrage de Monsieur FROMAN « Le manuel qualité-outil stratégique d'une démarche qualité » publié par l'AFNOR

Annexe 15. – Composition du comité B du groupe de coordination pour la construction de la qualité (GCCQ)

Président :

M. Widmer, 12, rue Cernuschi, 75017 Paris, tél. : 01-47-63-86-81.

Vice-président :

M. Brunschwig, Ingénieur général honoraire des ponts et chaussées, 4, avenue des Ecoles, 91320 Wissous, tél. : 01-60-11-68-46.

Secrétaire :

M. Hoisnard, direction des affaires juridiques, tour Mattéi, 207, rue de Bercy, 75572 Paris Cedex 12, tél. : 01-44-87-17-17.

1. Economie. – Finances

D.G.C.C.R.F.

M. Bourguignon, directeur central de laboratoire, Direction générale de la concurrence, de la, consommation et de la répression des fraudes, 59, boulevard Vincent-Auriol, 75703 PARIS Cedex 13, Télédoc 042, Tél. : 01.44.97.30.70 (ligne directe), Tél. : 01.44.97.30.78 (secrétariat).

Direction des affaires juridiques

Mme Beck, direction des affaires juridiques, chef du bureau de la valorisation, tour Mattéi, 207, rue de Bercy, 75572 Paris Cedex 12, tél. : 01-44-87-17-17.

2. Défense

M. Lesavre, ingénieur général de l'armement (c.r.), Etablissement technique central de l'armement, BINORM, 16 *bis,* avenue Prieur-de-la-Côte-d'Or, 94114 Arcueil Cedex, tél. : 01-42-31-94-69.

M. l'ICA Poupart, sous-directeur de la surveillance industrielle, direction de la qualité/DGA, 10 *bis,* rue Sextius-Michel, 75732 Paris Cedex 15, tél. : 01-40-59-52-92.

M. l'ICA Truchetet, sous-directeur des méthodes générales, direction de la qualité/DGA, 24, avenue Prieur-de-la-Côte-d'Or, 94114 Arcueil Cedex, tél : 01-49-12-26-01.

M. le CRE CEL Landais, directeur adjoint du SCERCAT, commissariat de l'armée de terre, 1, boulevard Louis-Loucheur, 92211 Saint-Cloud Cedex, tél. : 01-49-11-64-99 (standard), tél. : 01-49-11-64-50 (direct).

M. le CRE CNE Septours, sous-direction matériels établissements, Commissariat de l'armée de l'air, 26, boulevard Victor, 00460 Armées , tél. : 01-45-52-24-84.

3. Industrie

Mme Crusilleau, ministère de l'industrie, chef du bureau qualité et certification du SQUALPI, 22, rue Monge, 75005 Paris, tél. : 01-43-19-50-48, tél. : 01-43-19-50-44- (Secrétariat).

Mme Bernier-Cornu, ministère de l'industrie, chargée de la certification-accréditation COFRAC, 22, rue Monge, 75005 Paris, tél. : 01-43-19-50-24, tél. : 01-43-19-50-44 (secrétariat).

4. Education nationale

M. Dahan, ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement, supérieur et de la recherche, chef du bureau de la coordination des achats publics, direction générale des finances, 82, rue de Lille, 75007 Paris, tél. : 01-49-55-37-60.

5. Intérieur

Mme Tabard-Kalck, ministère de l'intérieur, direction de la programmation des affaires financières et immobilières, place Beauvau (Nélaton), 75800 Paris, tél. : 01-40-57-56-28.

6. Equipement

M. Boileau, ingénieur général des ponts et chaussées, conseil général des ponts et chaussées 1re section, tour Pascal B, 27e étage, 92055 Paris-La-Défense Cedex 04, tél. : 01-40-81-60-31 (direct), tél. : 01-40-81-21-22 (standard).

M. Etienne, sous-directeur du BTP, ministère de l'équipement, D.A.E.I., (à l'attention de Mme Grandin), Arche de la Défense, paroi Sud, 92055 Paris-La-Défense, Cedex 04, tél. : 01-40-81-26-45, tél. : 01-40-81-27-22.

M. Jacques, délégué à la qualité et à la normalisation, Laboratoire central des ponts et chaussées, 58, boulevard Lefèvre, 75732 Paris Cedex 15, tél. : 01-40-43-50-25.

M. Germaneau, RATP, département logistique, responsable de l'unité achats-qualité, 34, rue Championnet, 75889 Paris Cedex 18, tél. : 01-49-25-52-61.

7. Postes et Télécommunications

M. Brun, chef du groupement propriété industrielle, analyse de, et qualité en conception, branche développement, direction de la recherche,, du développement et partenariat externe, France Télécom, immeuble Périsud, 6, place d'Alleray, 75505 Paris Cedex 15, tél. : 01-44-44-22-22, tél. : 01-44-44-47-85 (ligne directe).

M. Segot, La Poste, siège social, direction générale, direction du courrier, Pôle Stratégie et Développement R.H., CP A 409, 4, quai du Point-du-Jour, 92777 Boulogne-Billancourt, tél. : 01-41-41-71-53.

8. Santé

M. Toussaint, direction des hôpitaux, chef du bureau des dispositifs médicaux (EM1), 8, avenue de Ségur, 75007 Paris, tél. : 01-40-56-60-00 (standard), tél. : 01-40-56-40-58(ligne directe).

9. Etablissements ou entreprises publics

M. Froman, 23, avenue de Lamballe, 75016 Paris, tél. : 01-42-88-01-78.

E.D.F.

M. Laroche, E.D.F., direction de l'équipement, inspection , 22-30, avenue de Wagram, 75382 Paris Cedex 08, tél. : 01-47-64-70-00.

S.N.C.F.

M. Merindol, S.N.C.F., chef de la division A.F.O., département de la qualité des fabrications industrielles, 23, rue d'Alsace, 75475 Paris Cedex 10, tél. : 01-40-18-67-69, fax : 01-40-18-67-78.

Société Aérospatiale

M. Hilaire, Aérospatiale, directeur de la qualité, 37, boulevard de Montmorency, 75781 Paris Cedex, tél. : 01-42-24-26-26.

M. Budillon, Aérospatiale, chef du département qualité fournisseurs, 12, rue Pasteur, B.P. 76, 92152 Suresnes, tél. : 01-46-97-30-54.

C.N.E.S.

M. El Gammal, chargé de mission, C.N.E.S., direction centrale de la qualité, 2, place Maurice-Quentin, 75039 Paris Cedex 01, tél. : 01-44-76-76-19.

10. Associations

M. Berny, attaché à la direction générale de l'A.F.A.Q., 116, avenue Aristide-Briand, B.P. 40, 92224 Bagneux Cedex, tél. : 01-46-11-37-09 (ligne directe), fax : 01-46-11-37-77.

M. Jouslin de Noray, directeur technique du M.F.Q., 5, esplanade Charles-de Gaulle, 92733 Nanterre Cedex, tél : 01-47-29-09-29.

M. Poudrai, secrétaire permanent de la COFREND, Confédération française pour les essais non destructifs, 1, rue Gaston-Boissier, 75724 Paris Cedex 15, tél : 01-44-19-76-18.

M. Beslin, directeur de la certification, Association française de normalisation, tour Europe, Cedex 07, 92080 Paris-La-Défense, tél. : 01-42-91-56-39.

M. Holuigue, responsable de la section essais, COFRAC, 37, rue de Lyon, 75012 Paris, tél. : 01-44-68-82-62.

M. Faurie, délégué à la qualité, centre technique des industries mécaniques (CETIM), B.P. 67, 52, avenue Félix-Louat, 60304 Senlis Cedex, tél. : 03-44-58-31-70.

11. Professions

M. Rossier, directeur du département normalisation-certification, Compagnie française Philips, 2, rue Benoît-Malon, B.P. 313, 92156 Suresnes Cedex, tél : 01-47-28-12-78.

M. Pitiot, secrétaire général, société Cerberus-Guinard, Z.I.- 617, rue Fourny, B.P. 20, 78531 Buc Cedex, tél : 01-30-84-67-30.

M. Thurel, directeur de la qualité, Société Schneider Electrique, 33 *bis,* avenue du Maréchal-Joffre, B.P. 204, 92002 Nanterre, tél : 01-41-39-62-39.

M. Seguin, délégué qualité du centre d'études BTP, domaine de Saint-Paul, B.P. 37, 78470 Saint-Rémy-lès-Chevreuse, tél : 01-30-85-21-89.

M. Paris, Conseil national du patronat français, direction des affaires économiques, 31, avenue Pierre-1er-de-Serbie, 75784 Paris Cedex 16, tél : 01-40-69-43-59 (ligne directe), tél : 01-40-69-44-44 (standard).

M. Peyrache, directeur des questions techniques, Fédération des industries mécaniques, Cedex 72, 92038 Paris-La-Défense, tél : 01-47-17-62-89.

M. Thonier, directeur des affaires techniques, Fédération nationale des travaux publics, 3, rue de Berri, 75008 Paris, tél : 01-44-13-31-80 (ligne directe).

Annexe 16

DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES
Sous-direction de la commande publique
207, rue de Bercy, 75572 Paris Cedex 12
Tél. : 01-44-87-17-17
Télécopie : 01-53-17-21-45

Ses publications

Au sein de la direction des affaires juridiques instituée par le décret n° 98-975 du 2 novembre 1998 (*J.O.* du 3 novembre 1998), la sous-direction de la commande publique a repris les fonctions de la C.C.M. Elle diffuse à l'intention des responsables et agents intervenant dans le processus de l'achat public, des documents destinés à apporter :

Une aide technique à l'élaboration des documents contractuels

Des formulaires-types adaptés à chaque circonstance et chaque phase des procédures spécifiques, diffusés par l'Imprimerie nationale.

De nombreux documents spécialisés, conçus par des praticiens de l'achat public au sein des groupes permanents d'étude des marchés, disponibles principalement auprès de la Direction des Journaux officiels.

Une information périodique

Revue Marchés publics (6 numéros par an dont un répertoire de documents utiles et adresses utiles, abonnement payant) est une revue qui s'adresse aux responsables de l'achat public, aux fournisseurs et aux juristes. Elle comporte les nouveaux textes ayant une incidence directe ou indirecte sur la réglementation de la commande publique, notamment l'harmonisation européenne ; les réponses ministérielles et la jurisprudence des tribunaux et du Conseil de la concurence ; la mise en oeuvre pratique des textes, par des articles de fond, des études générales, des dossiers et des études sur des thèmes d'actualité.

Télégrammes Marchés publics (8 numéros par an) est un bulletin qui contient principalement des synthèses sur l'évolution des textes récents, le rappel de la position de la DAJ sur la mise en oeuvre de la réglementation, les documents publiés.

Il est diffusé gratuitement aux administrations et aux collectivités locales, et en supplément aux abonnements de la *Revue Marchés publics.*

Ses consultations en direct

La cellule de renseignements téléphoniques est chargée de donner les informations les plus courantes. Elle sert de relais vers le second niveau, constitué des agents de bureaux spécialisés, pour les questions plus complexes.

Pour tout renseignement sur :

- l'application de la réglementation : fax : 01-53-17-86-69 (cellule coordination - renseignements juridiques) ;
- la formation à l'achat public : tél. : 01-53-17-87-28 ou 01-53-17-87-27 ;
- le recensement économique des marchés publics : tél. : 01-53-17-87-43 ou 01-53-17-87-41 ou ou 01-53-17-87-42 ;
- la mission de conseil et d'assistance concernant les enquêtes de coût : tél. : 01-53-17-87-44 ;
- les abonnements aux télégrammes marchés publics : tél. : 01-53-17-85-58.

Ses services télématiques

Minitel - code d'accès : 3615 ou 3616 CCM

Internet - code d'accès : http://www.finances.gouv.fr/CCM/

ISBN : 2-11-091034-8